

**REGULAMENTO INTERNO
DA CASA DE INFÂNCIA, JUVENTUDE E TERCEIRA
IDADE DE VILA DE REI**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 1º

DENOMINAÇÃO E NATUREZA

1 - O “**Lar Nossa Sr^a da Graça**”, que adiante se designará por “**Instituição**” pertence à Associação Particular e Solidariedade Social, sem fins lucrativos, denominada por “*Casa de Infância, Juventude e Terceira Idade de Vila de Rei*”, também designada de forma abreviada “*Casa das Infâncias*” situada na Rua Manuel Lucas Martins nº47 em Milreu, Vila de Rei, com resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

2 – A Instituição tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco em 1 de Maio de 2015, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Com o presente Regulamento Interno, pretende-se definir normas de funcionamento da valência de acordo com:

- Decreto - Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro
- Decreto Lei 172/A/2014 de 14 de Novembro
- Despacho normativo nº 75/92 de 20 de Maio
- Decreto - Lei 64/2007 de 14 de Março com as devidas alterações pelo Decreto Lei 33/2014 de 4 de Março
- Portaria 67/2012 de 21 de Março
- Circular nº 4 da DGSS de 16/12/2014

- Portaria nº 196-A/ de 1 de Julho 2015
- Contrato Colectivo de Trabalho das IPSS

Artigo 3º

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

Artigo 4º

OBJECTIVOS DA INSTITUIÇÃO

A Instituição tem como objectivos:

1. Proporcionar uma habitação condigna de forma a garantir ao idoso uma vida confortável e um ambiente calmo e humanizado;
2. Promover o bem-estar biopsicossocial do idoso
3. Assegurar a necessidades básicas dos Idosos;
4. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de Envelhecimento;
5. Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações interpessoais, familiares e comunidade;
6. Desenvolver a participação activa, capacidade de autonomia e organizativa entre os membros, como forma de colmatar o isolamento, solidão e exclusão social;
7. Valorizar e incentivar as experiências e as potencialidades dos idosos;
8. Articular e criar actividades em parceria com diversas instituições.
9. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela historia, cultura, e espiritualidade pessoais e pela reminiscências e vontades conscientemente expressas.

Artigo 5º

SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Instituição, em prossecução dos objectivos enunciados no art.º 4º, proporciona e garante os seguintes serviços:

1. Acolhimento e informação;
2. Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante a sua permanência na instituição;
3. Refeições e apoio na alimentação nomeadamente:
4. Pequeno -Almoço/ Almoço/ Lanche/ Jantar/ Ceia;
5. Tratamento de Roupas pessoais e de cama;
6. Cuidados de Higiene Pessoal e de cama;

7. Cuidados de Enfermagem;
8. Acompanhamento médico;
9. Acompanhamento a consultas externas e exames;
10. Administração de medicamentos, conforme prescrição médica;
11. Apoio Psicossocial;
12. Actividades Ocupacionais, entre as quais: (estas actividades são facultativas e permitem a participação a todos os que nelas queiram participar).
 - a) Animação através de trabalhos manuais e de expressão plástica (pinturas, desenhos, bordados);
 - b) Animação através da expressão e da comunicação (música, leitura, expressão dramática);
 - c) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida e dinâmicas de vida)
 - d) Animação lúdica (festas e passeios);
 - e) Assistência religiosa;
 - f) Actividades interinstitucionais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 6º **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de Admissão na Instituição:

- a) Pessoas de ambos os sexos com mais de 65 anos, no entanto poderão ser admitidas pessoas que não preencham esta condição, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifiquem o apoio ao serviço.

Artigo 7º **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À CANDIDATURA**

- 1) Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - b) Contribuinte fiscal do Candidato e do representante legal;
 - c) Cartão Nacional de Saúde e / ou subsistema de saúde a que o candidato pertença;
 - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;

- e) Relatório médico com o historial clínico do utente e Declaração médica de que não é portador de doença impeditiva para a frequência da resposta (incluindo tabela terapêutica, dietas alimentares e outros cuidados específicos de saúde).
- 2) Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pela Direcção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado processo de obtenção dos dados e documentos em falta.
- 3) Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues a Directora Técnica no momento da candidatura.

Artigo 8º

CRITERIOS DE ADMISSÃO

- 1) São critérios de prioridade na selecção dos candidatos e ponderação:
 - a) Ausência ou Indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados básicos;
 - b) Grau de Isolamento social;
 - c) Grau de dependência;
 - d) Idade do candidato;
 - e) Situação Clínica;
 - f) Familiar do utente a frequentar a Instituição;
 - g) Familiar de colaborador ou Órgãos sociais.
- 2) Têm prioridade de admissão os Idosos que são sócios da Instituição e respectivos familiares, Comunidade de Milreu e residentes na área abrangida pelo Concelho de Vila de Rei, podendo no entanto, serem atendidas outras situações, se tal se justifique.

Artigo 9º

DECISÃO DE ADMISSÃO

- 1) O candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente.
- 2) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direcção, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o relatório de análise, hierarquização e aprovação de candidatos.
- 3) A decisão de prestação de serviço é da competência da Direcção que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos técnicos e o parecer da Directora Técnica.
- 4) Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório, sempre precedido do parecer da Direcção técnica, e autorização da Direcção, tendo no entanto o processo tramitação idêntica às restantes situações.

- 5) A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
- 6) A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
- 7) A admissão será condicionada a um período de quinze dias para adaptação quer do utente à instituição, quer da Instituição ao utente, assim como para observação e evolução de doenças mentais, infecto-contagiosas e situação física que por ventura possam ter passado despercebidas no acto de admissão.

Artigo 10º

FALSAS DECLARAÇÕES NO PROCESSO DE ADMISSÃO

- 1) Em caso de apurada falsidade nas declarações do utente ou responsável familiar ou na documentação entregue para formação do processo, considera-se justa causa de denúncia do contrato por parte da Instituição, não tendo o utente e /ou responsável familiar direito a qualquer reembolso.
- 2) Assim a Instituição exercerá as providências legais ao seu alcance, com vista a fazer retirar o utente para a residência do responsável familiar que assinou o contrato de prestação de serviços e o presente regulamento, correndo todas as despesas por conta destes.

Artigo 11º

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

No momento de admissão:

- a) Há uma reunião com o utente e/ou família ou representante legal, e a Directora Técnica. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o programa de Acolhimento inicial. São retiradas todas as dúvidas que o utente, o familiar e/ou representante possam ter;
- b) É aberto o processo individual do utente, ao qual é atribuído um número de identificação;
- c) Apresenta-se o quarto e as instalações ao utente e aos familiares e/ou representante;
- d) Na admissão do utente, deverá este fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais, desde que não cortantes, não se responsabilizando a instituição por objectos ou valores que não hajam sido confiados à sua guarda;
- e) São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do utente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar;

- f) É feito um inventário dos bens pessoais do utente que são descritos na Lista de Pertence;
- g) O utente, família e/ou representante deverá entregar um relatório médico que descreva o seu historial clínico, Exames (Raio X, ECG) e análises clínicas, todos actualizados, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respectiva prescrição, para que possa abrir-se processo Clínico do utente;
- h) É assinado o Contrato de prestação de serviços que regula a relação entre o Utente e a Instituição;
- i) É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno do Lar Nossa Senhora da Graça;
- j) Com base nos hábitos e interesses do utente delinea-se um plano de actividades desenvolvidas na Instituição, bem como a importância das visitas e saídas que estes devam manter com os utentes, de forma a facilitar a adaptação.

Artigo 12º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

- 1) A Instituição organiza processos individuais dos utentes, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, nos quais conste a identificação pessoal, necessidades específicas, bem como outros elementos que a Direcção Técnica considere relevantes quer ao nível social e familiar quer ao nível de saúde.
- 2) O processo Individual do utente deverá estar sempre devidamente actualizado, e será guardado no gabinete da Directora Técnica respeitando as regras da confidencialidade, e contém os seguintes elementos:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Documentos descritos no artigo 7º do presente regulamento;
 - c) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - d) Contrato de prestação de serviços;
 - e) Plano individual de cuidados;
 - f) Programa e Relatório de Acolhimento inicial;
 - g) Plano de desenvolvimento individual.

Artigo 13º

LISTA DE ESPERA

- 1) Existe uma lista de espera onde constam os critérios de prioridade que condicionam o posicionamento de cada utente na Lista.
- 2) Havendo vaga, a admissão poderá ser logo após a avaliação da equipa técnica, e decisão da Direcção.
- 3) Não havendo vaga, o utente fica inscrito numa lista de espera. A partir dos dados recolhidos no momento de inscrição e critérios de preferência para admissão, a equipa técnica avalia a prioridade de inscrição e quando surgir

uma vaga, é contactado o utente como prioritário e com mais antiguidade na lista de espera.

- 4) Caso não esteja interessado será seguida esta lógica:
 - a) Do prioritário ou não prioritário, considerando-se sempre a antiguidade na inscrição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 14º

INSTALAÇÕES

- 1) A Instituição situa-se na Rua Manuel Lucas Martins, nº47 em Milreu, Freguesia e Concelho de Vila de Rei, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa;Gabinete: médico, enfermagem, medicamentos;
Uma sala de pessoal;
Uma cozinha e refeitório;
Uma lavandaria/rouparia;
Uma sala de convívio;
Área com 18 Quartos: 3 Individuais, 12 Duplos, 3 Triplos
Áreas de higiene (instalações sanitárias);
Jardim e área envolvente;
Uma capela.

Artigo 15º

HORARIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Instituição presta serviços todos os dias do ano, incluindo feriados e fins-de-semana, 24 horas por dia.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora das instalações da Instituição.

Artigo 16º

REGIME DE VISITAS

- 1) Está estabelecido e definido um horário de visitas aos utentes da Instituição que é 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 de forma, a estes poderem desfrutar, beneficiar do contacto familiar e amigos.
- 2) Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os utentes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Directora Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à encarregada de serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
- 3) É interdita às visitas a introdução de bebidas alcoólicas na Instituição.

- 4) As visitas devem ser efectuadas na sala de Convívio, excepto os utentes que se encontrem acamados ou impossibilitados temporariamente de se deslocar.
- 5) É proibida a entrada de visitas no refeitório durante o período das refeições, devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
- 6) É expressamente proibido às visitas introduzir qualquer tipo de alterações no espaço da Instituição, mexer no frigorífico dos utentes, retirar louças ou outros objectos para seu uso ou do utente. Caso necessite de alguma coisa, deve solicita-lo à Encarregada de serviço.
- 7) Reserva-se o direito à Instituição de interditar visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do utente e familiares.

Artigo 17º

O VALOR DA MENSALIDADE

1. As mensalidades são determinadas pela Direcção da Instituição, de acordo com a situação clínica do utente.
2. A mensalidade será revista anualmente de acordo com a inflação e com o grau de dependência do utente, analisado pela equipa técnica e equipa de saúde.
3. O preço da mensalidade poderá variar ao longo do internamento, de acordo com o agravamento do estado de saúde do utente, e conseqüentemente das necessidades prementes do mesmo.
4. Os valores das mensalidades dependerão sempre do tipo de quarto assim como das condições em que o Utente se encontra.
5. A Instituição tem á disposição três tipos de quartos, com os seguintes valores:

I. Em quarto duplo ou triplo:

- a) Para utentes independentes/ autónomos o valor aplicar é de 750.00€ (setecentos euros) mensais

Consideram-se utentes independentes/autónomos os utentes que realizam per si todos os actos ordinários da vida correntes, como a higiene pessoal, alimentação e outras.

- b) Para Utentes semi-dependentes é de 800.00€ (setecentos e cinquenta euros) mensais

Consideram-se utentes semi-dependentes os utentes que apresentam alguma limitação física impossibilitando a mobilidade autónoma, ou doença mental, carecendo de supervisionamento e apoio constante

- c) Para Utentes dependentes/acamados é de 850.00€ (oitocentos e cinquenta euros) mensais.

Consideram-se utentes dependentes/acamados aqueles que devido às suas graves limitações físicas e/ou mentais, necessitam de apoio constante e personalizado em todas os actos ordinários da vida corrente.

II) Em quarto Individual:

- a) Para utentes independentes/autónomos, o valor a pagar mensalmente cifra-se em 850.00€ (oitocentos e cinquenta euros).
- b) Para Utentes semi-dependentes, o valor a pagar mensalmente cifra-se em 900.00€ (novecentos Euros).
- c) Para Utentes dependentes/acamados, o valor a pagar mensalmente cifra-se em 1000.00€ (mil euros).
6. No caso de o casal frequentar a Instituição, haverá lugar a uma redução de 50 euros no pagamento da mensalidade em cada um dos membros.
7. Ao valor da mensalidade acresce todas as despesas que serão facturadas separadamente.
8. As Despesas não incluídas na mensalidade serão facturadas da seguinte forma:
- a) Serão facturadas ao utente ou familiares pelas entidades prestadoras do serviço, tais como:
 - i. os medicamentos, fisioterapia de reabilitação, consultas médicas (de urgência ou não), aluguer de aparelhos hospitalares, transporte em ambulância, camas articuladas especiais (diversas das existentes na Instituição), cadeiras de rodas e serviços similares não incluídos na mensalidade;
 - b) Serão facturados pela instituição os serviços e materiais médicos e de enfermagem, tais como:
 - i. algalições, soros, pensos, fraldas, material próprio para acamados e materiais similares não incluídos na mensalidade, de acordo com a tabela de preços em anexo I que será actualizada anualmente.
9. Os valores das Mensalidades poderão ser alterados de acordo com as decisões da Direcção, e serão antecipadamente comunicados ao Utente e/ou responsável pelo Utente.

10. Quando a mensalidade não for assegurada pelo utente, será comparticipada pela família, nos termos do artigo seguinte.

Artigo 18º

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1 – Para a Instituição, agregado familiar a considerar é o utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
- 2 – Entende-se por comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função de percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
- 3 – O cálculo do rendimento do utente (RU) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\frac{RC=RAF/12-D}{N}$$

RC= Rendimento per capita mensal

RAF – Rendimento do agregado familiar (anula ou anualizado)

D – Despesas fixas

N – Numero de elementos do agregado familiar

- 4 – Consideram-se como rendimentos do agregado familiar (RAF) os rendimentos decorrentes:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de seguradoras ou de fundos de pensões e pensões de alimentos.
 - b) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
 - c) Prediais – rendas de prédios rústicos urbanos e mistos, cedência de uso, total ou parcial de bens imoveis e a cedência de uso de partes comuns dos prédios. Sempre que destes bens imoveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial actualizada ou a

certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

- d) De capitais – rendimentos definidos no art. 5º do código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- e) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito de medidas de promoção em meio natural de vida).

5 – Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários a formação de rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.
- b) O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente.
- c) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

6 – A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

7 – Sempre que hajam duvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição é livre de definir o montante da comparticipação.

8 – Em caso de recusa das copias de documentos comprovativos dos rendimentos, é aplicada a comparticipação familiar máxima em vigor na Instituição.

9 – A prova de despesas fixas é feita mediante documentos comprovativos.

10 – O valor da comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do Utente, variável entre 75% a 90 % de acordo com o grau de dependência do utente.

11 – Á comparticipação apurada nos termos do numero antecedente, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante a outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.

12 – A forma de apuramento do montante acima referido deve atender sempre à capacidade económica dos descendentes, e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado familiar, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

Artigo 19º

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 20º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

- 1) O pagamento da mensalidade e despesas deverão ser pagas pelo utente ou pelo responsável familiar, impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês a que respeita.
- 2) No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
- 3) No atraso de pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de acordo com a lei em vigor.
- 4) A falta de pagamento da mensalidade prevista, fará ocorrer a rescisão do contrato de prestação de serviços por justa causa:
 - a) Havendo justa causa de rescisão do referido contrato, o utente e o responsável familiar serão solidariamente responsáveis por promover a retirada do utente da Instituição, no prazo máximo de cinco dias, e efectuar o pagamento da sua permanência durante o período não coberto pela mensalidade paga;
 - b) Caso o prazo referido na alínea anterior expirar, sem que o utente ou o responsável familiar tenham promovido a deslocação daquele, poderá a Instituição tomar as providências necessárias no sentido de fazer retirar o utente para a residência da pessoa responsável perante a Instituição, correndo por conta daquela todas as despesas efectuadas.
- 5) O responsável familiar será sempre responsável pelo pagamento total da mensalidade à Instituição, mesmo quando o utente apenas tenha permanecido na Instituição por parte do mês.

Artigo 21º

ALOJAMENTO

- 1) O alojamento é equipado e adaptado, é composto por quartos individuais, duplos e triplos, alguns com casa de banho privativa, mas na maioria das situações com casa de banho comum.
- 2) Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo ou por casais.
- 3) A instituição reserva-se ao direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos utentes e da instituição.
- 4) É interdita a utilização de equipamento e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja autorização expressa da Direcção Técnica.

Artigo 21º

ALIMENTAÇÃO

- 1) A alimentação é igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as dietas prescritas pelo médico.
- 2) É expressamente proibido ao utente ou responsável familiar e visitantes adquirir e/ ou trazer bebidas alcoólicas para a Instituição para seu uso, ou uso de terceiros.
- 3) A ementa semanal é afixada em local visível, para que os utentes possam ter conhecimento da mesma.
- 4) As refeições são servidas no refeitório. Em casos de incapacidade ou anormal comodidade as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a Instituição julgue conveniente e adequado.
- 5) A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Directora Técnica.

Artigo 22º

HORÁRIO DE REFEIÇÕES

- 1) O horário das refeições dos utentes é:
 - a) Pequeno-Almoço: 09.00h-10.30h
 - b) Almoço: 12:30h-14:00hLanche: 15:30h-16:30h
Jantar: 19:00h-20:30h
Ceia: 22.00h-23.00h
- 2) Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Directora Técnica.
- 3) A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos utentes ou da Instituição.

Artigo 23º

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

- 1) O Lar Nossa Senhora da Graça disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos utentes.
- 2) Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no plano individual de cuidados e são registados no Registo de Cuidados e higiene pessoal.
- 3) Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do utente, será incentivada a auto satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
- 4) Caso o utente necessite, a instituição disponibiliza as fraldas e os medicamentos, sendo que as despesas com as mesmas não se encontram incluídas na mensalidade, devendo o responsável prover pelo respectivo pagamento logo que delas tenha conhecimento.

Artigo 24º

ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

- 1) A Instituição garante assistência de enfermagem aos seus utentes, em colaboração com os serviços de saúde locais.
- 2) A assistência enunciada no número anterior refere-se a cuidados preventivos e curativos de forma a:
 - a) Promover e manter a saúde dos Idosos;
 - b) Prevenir e despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns nesta idade;
 - c) Diminuir, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física e mental;
 - d) Proporcionar tratamento na doença;
 - e) Analisar as capacidades dos idosos face à manutenção de uma vida activa.

Artigo 25º

ASSISTÊNCIA NA SAÚDE

- 1) A Instituição assegura o acompanhamento a consultas médicas, exames e aquisição de medicação, sendo estes custos imputáveis ao Utente.
- 2) Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a Instituição acompanhará o utente na sua deslocação e a família e/ou representante é informado sempre que se verifica um internamento.
- 3) A administração de medicação ao utente é assegurada, no entanto obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
- 4) As despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário não estão incluídas na mensalidade, pelo que o seu pagamento é da responsabilidade do utente, família e/ou representante.

Artigo 26º

MEDICAMENTOS

- 1) Os utentes ficam proibidos de receber qualquer tipo de medicamentos, que não seja através do seu médico e com o conhecimento da Directora Técnica.
- 2) No caso de o estado de saúde do utente se agravar, este terá o direito de permanecer acamado e a que lhe sejam ministrados tratamentos e medicamentos no âmbito de enfermagem geral.
- 3) Os custos dos medicamentos, instrumentos e material utilizados na terapêutica não se encontram incluídos no preço da mensalidade, assim como os custos de assistência médica e de enfermagem de especialidade, exames clínicos, auxiliares de diagnóstico, pelo que o seu pagamento é da responsabilidade do utente, familiar e/ou representante legal.

Artigo 27º

ORGANIZAÇÃO DE ACTIVIDADES

- 1) A Instituição deverá garantir, tendo em atenção o grau de autonomia/dependência do Idoso, a organização de actividades de participação dos utentes de modo a contribuir para:
 - a) Um clima de relacionamento saudável entre os utentes;
 - b) Estabelecimento de relações entre as pessoas idosas, o pessoal e a comunidade;
 - c) A manutenção das capacidades físicas e psíquicas do utente através da participação de actividades programadas ou livremente escolhidas;
 - d) Prevenir a dependência;
 - e) Promover a qualidade de vida.
- 2) Existe um plano Mensal de actividades para a Instituição, dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
- 3) As actividades descritas no artigo 5º do presente regulamento, visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com cliente de outras respostas sociais e interinstitucionais.

Artigo 28º

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

- 1) O desenvolvimento de passeios e/ou deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento da Directora Técnica.
- 2) Os passeios e/ou deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, serão também comunicado ao familiar responsável ou representante do utente.

- 3) O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os utentes acompanhados por funcionários e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica.
- 4) Os passeios e deslocações são gratuitos e quando assim não for a Instituição irá previamente informar ao familiar responsável ou representante do utente dos encargos relativos aos mesmos, devidamente autorizados pela Direcção.

Artigo 29º

SAÍDAS DOS UTENTES

- 1) O responsável familiar no acto de assinatura do contrato irá prestar uma declaração que autorize ou proíba o utente residente de sair automaticamente da Instituição:
 - a) A qualquer momento o responsável familiar poderá alterar a declaração autorizando ou proibindo o utente de sair automaticamente da Instituição;
 - b) A Directora Técnica em cooperação com a equipa de saúde poderá a qualquer momento aconselhar o responsável familiar acerca da proibição ou autorização de saída automática do utente.
- 2) As saídas ao exterior devidamente autorizadas deverão acatar o seguinte:
 - a) O Utente deve avisar a Directora Técnica com antecedência, para que possa ser preparada atempadamente a medicação e avisar a cozinha de que não vai fazer as refeições na instituição;
 - b) Quando se encontre na Instituição e tem uma saída, o Utente deve comunicar a Directora Técnica e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não nas refeições;
 - c) Para que o Utente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de saídas”;
 - d) Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o utente para a saída deve também preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”,
 - e) Os utentes invisuais, mentalmente debilitados ou aqueles cuja saúde por qualquer limitação física, avançada idade, possa representar risco ou perigo para a segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amigo que assuma a responsabilidade do seu regresso à Instituição e do seu amparo físico e mental;

- f) Os restantes utentes, tem o direito de se ausentar por períodos vários desde que comuniquem por escrito ou verbalmente á Directora Técnica, com pelo menos um dia de antecedência;
 - g) Durante o período de ausência, o utente bem como familiares assumirão toda a responsabilidade por tudo o que possa acontecer no exterior, não sendo imputável à instituição qualquer responsabilidade por culpa “in vigilância”.
- 3) É livremente facultado pela instituição o contacto telefónico de familiares e amigos aos utentes residentes, contando que se efectue no período das 10.30h às 12h e das 14h às 17.00h.
 - 4) As despesas de comunicação realizadas pelos utentes serão por eles suportadas.
 - 5) As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento, quer através de visitas regulares quer de contacto periódico com os responsáveis da Instituição, designadamente aos fins-de-semana e/ ou quando desejarem.

Artigo 30º

FUNCIONAMENTO ESPECIFICO

- 1) Nos casos em que o estado de saúde do utente se agrave substancialmente, a Direcção e Directora Técnica poderão autonomamente mudar o utente de quarto para outro quarto que se revele mais adequado ao estado de saúde do mesmo.
- 2) Em caso de doença mental ou outra que impeça o convívio do utente com os demais, serão os responsáveis por este obrigados a retirar o utente da Instituição, após notificação deste facto pela Instituição.
- 3) A violação culposa por parte dos utentes, de determinações que constem no Regulamento Interno, ou de deliberação da Direcção, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade enquanto pessoa humana, na integridade física e bens, serão punidas tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências, com repreensão que poderá levar á cessação do contrato por justa causa e consecutiva expulsão do utente.

Artigo 31º

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

- 1) Em caso de emergência, a Direcção ou Directora Técnica toma as devidas providências, despistando a situação para o serviço de urgência e /ou contacta as entidades competentes, dependendo da ocorrência, informando de seguida os familiares.
- 2) Em caso de doença súbita ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar o facto ao responsável familiar ou outras pessoas indicadas na ficha de inscrição, para o efeito.
- 3) Em caso de urgência, fica a Instituição responsável por decidir pelo utente, diligenciando pelo socorro imediato deste.

Artigo 32º

FALECIMENTO DO UTENTE

- 1) O falecimento do utente será comunicado à família e/ou representante com maior brevidade possível para que estes possam tomar as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
- 2) Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a Instituição promoverá a realização do funeral.
- 3) Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.
- 4) Após o falecimento, a família e/ou representante tem 30 dias para levantar os bens pessoais do utente.
- 5) Perante a impossibilidade de levantamento do espólio, no prazo determinado, a Instituição reserva-se ao direito de proceder a uma prévia gestão tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens perecíveis, cuja conservação seja impossível garantir.
- 6) No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiro, será considerado preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro utente, ou no caso de não ser viável, será transferido, logo que possível para um quarto apropriado à sua situação.
- 7) Não será conferido ou reconhecido, nomeadamente em caso de falecimento, internamento hospitalar, férias ou ausência temporária do utente, ou rescisão do contrato de prestação de serviços, direito de restituição de quaisquer importâncias já liquidadas à instituição.

Artigo 33º

ESPÓLIO DO UTENTE APÓS FALECIMENTO

- 1) Em caso de falecimento, a Direcção Técnica procederá ao arrolamento do espólio, através de auto, com vista à posterior entrega aos herdeiros legítimos, ou representante legal, devendo este assinar como recebeu.
- 2) Em caso de impossibilidade justificada, para proceder ao levantamento de espólio no prazo determinado no nº4 do art.º 32º deste regulamento, o responsável pelo utente deverá colocar essa situação em consideração da Direcção que equacionará da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.
- 3) Do deferimento ou indeferimento da prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá ser elaborado registo do qual constem, o tipo de bens, sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.
- 4) Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo utente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.
- 5) Na falta de levantamento do espólio após o prazo determinado, todos os bens do utente que não forem levantados passarão a pertencer à Instituição.

Artigo 34º

TÉCNICA AFECTA À VALÊNCIA

O estabelecimento a que se aplica o presente regulamento é, tecnicamente, dirigido por uma Técnica Superior de Serviço Social, que acumula funções de Directora Técnica, e que responde perante a Direcção pelo funcionamento e eficiência dos serviços, bem como pelo funcionamento das normas e instruções superiormente determinadas.

Artigo 35º

ADMISSÃO DE PESSOAL

A admissão do pessoal é feita de harmonia com regras gerais de recrutamento aplicáveis a este tipo de estabelecimento e é da responsabilidade da Direcção.

Artigo 36º

HORARIO DE TRABALHO

- 1) O horário de trabalho será em regime de jornada contínua, e organizado pela Directora técnica, após autorização da Direcção, de acordo com as necessidades da Instituição.
- 2) A distribuição diária e semanal, poderá sofrer alterações em função das necessidades organizativas ou outras que se mostrem necessárias a fim de assegurar o normal funcionamento da Instituição.
- 3) Sempre que se mostre necessário e indispensável ao bom funcionamento da Instituição, o horário de trabalho pode ser alterado unilateralmente pela Direcção. Desde que tal alteração seja afixada pelo menos com sete dias de antecedência à data de entrada em vigor.

Artigo 37º

QUADRO DE PESSOAL

- 1) A Instituição deverá ter quadro de pessoal que deverá ser afixado em local visível.
- 2) O quadro de pessoal deverá prever a existência de colaboradores necessários ao regular funcionamento da Instituição, indicando o número de recursos humanos existentes (Direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativo em vigor.
- 3) Estão afectos ao quadro de pessoal da Instituição:
 - a) Directora Técnica /Técnica Superior de Serviço Social;
 - b) Encarregada dos serviços Gerais;
 - c) Enfermeira;
 - d) Técnica de Animação Sociocultural;
 - e) Administrativa/ Escriturária;
 - f) Cozinheiras;

- g) Ajudantes de Cozinha;
 - h) Operadora de lavandaria;
 - i) Ajudantes de Acção Directa;
 - j) Auxiliares de Serviços Gerais.
- 4) O Técnico Superior de Serviço Social deve acumular funções de Director Técnico.
- 5) Os cuidados de enfermagem e de Reabilitação Física devem ser prestados em estreita colaboração com os Serviços de Saúde da área de residência dos utentes e a Instituição.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 38º

DIREITOS DO UTENTE/FAMILIARES/REPRESENTANTES LEGAIS

Constituem Direitos do Utente:

- 1) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
- 2) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
- 3) Exigir qualidade nos serviços prestados.
- 4) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno.
- 5) Não estar sujeito a coacção física e/ou psicológica.
- 6) Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Directora Técnica), quer por escrito.
- 7) Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- 8) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição.
- 9) Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pela Instituição, salvo situações excepcionais, devidamente justificadas, em que seja obtido consentimento pela Directora Técnica.
- 10) Presença de familiar e/ou amigo na fase terminal.
- 11) Inviolabilidade da correspondência, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família.
- 12) Ter conhecimento da ementa semanal.
- 13) Usufruir de todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas que garantam o seu bem-estar bio-psico-social e qualidade de vida.
- 14) Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

Artigo 39º

DEVERES DO UTENTE/FAMILIARES/REPRESENTANTES LEGAIS

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os utentes têm ainda os seguintes deveres:

- 1) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento.
- 2) Pagar pontualmente, até dia 8 de cada mês, a prestação mensal fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária do utente.
- 3) Liquidar pontualmente a contribuição estipulada mensalmente, sujeitando-se as actualizações anuais, bem como a reembolsar a instituição das despesas de serviços adicionais efectuados.
- 4) Avisar com antecedência devida a ausência temporária dos serviços.
- 5) Respeitar e tratar com urbanidade todos os utentes, colaboradores e dirigentes da Instituição.
- 6) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo doenças infecto-contagiosas).
- 7) Informar a Directora Técnica sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- 8) Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas de familiares e /ou representante.
- 9) Respeitar e cumprir horário de funcionamento da Instituição, assim como os horários estabelecidos para os serviços.
- 10) Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o utente provoque na instituição.
- 11) Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes utentes e colaboradores.
- 12) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição.
- 13) Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para melhoria da qualidade de vida da Instituição.
- 14) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom nome da Instituição.
- 15) Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

Artigo 40º

PROIBIÇÕES DOS UTENTES

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na instituição é proibido aos clientes, designadamente:

- 1) Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais do edifício, nomeadamente nos quartos, pregos, estampas, caixilhos ou painéis, assim como qualquer equipamento de uso doméstico, sem previa autorização da Directora Técnica.

- 2) Manter nos quartos bebidas, alimentos ou géneros susceptíveis de deterioração, bem como quaisquer medicamentos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas.
- 3) Manter e usar nas instalações rádios, televisão, discos cassetes ou semelhantes, susceptíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais utentes, após as 23 horas.
- 4) Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização da directora técnica.
- 5) Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior.
- 6) Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da instituição, colaboradores, demais utentes, dirigentes e visitas.
- 7) Usar ou acender aquecedores, fogões ou lamparinas, bem como manter as luzes dos quartos acesas depois da hora de silêncio.
- 8) Fumar dentro das instalações da instituição.

Artigo 41º

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- 1) A lealdade e respeito por parte dos utentes, família e/ou representante.
- 2) Exigir o cumprimento do presente regulamento.
- 3) Receber as prestações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
- 4) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviço, tendo em consideração a conveniência para os serviços.
- 5) Ver respeitado o seu património.
- 6) À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras de conduta constante no presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
- 7) Alterar o Regulamento interno e as regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, família ou representante.
- 8) Elaborar o Plano Individual de cuidados e plano de actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes.
- 9) Proceder à cobrança coerciva de dívidas.
- 10) Imputar ao utente, familiar e/ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo utente.

Artigo 42º

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- 1) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 2) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes.
- 3) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade.
- 4) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade.
- 5) Possuir livro de reclamações.
- 6) Manter os espaços limpos e asseados.
- 7) Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o utente.
- 8) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços.
- 9) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação.
- 10) Entregar cópia do Regulamento Interno.
- 11) Celebrar contrato de prestação de serviços com cada utente.

Artigo 43º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1) Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
- 2) São consideradas interrupções as devidamente justificadas.
- 3) Se houver interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
- 4) Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do utente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto a Directora Técnica da Instituição, com maior antecedência possível.

Artigo 44º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1) Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do utente devido a:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das necessidades do utente;
 - c) Incumprimento das cláusulas contratuais.
- 2) A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência de 30 dias.

- 3) No caso de saída voluntária definitiva serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega, todos os bens e objectos que sejam sua pertença.

Artigo 45º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1) No acto de admissão será celebrado por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
- 2) Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.
- 3) Sempre que se verifique alteração dos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização do contrato, na respectiva adenda.
- 4) As alterações deverão ser comunicadas ao utente por escrito, com antecedência mínima de 15 dias.
- 5) Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente regulamento.

Artigo 46º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1) Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
 - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Haja falecimento do utente;
 - c) O utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Instituição;
 - e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contrato ocorrerá após a averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais;
 - f) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao utente;
 - g) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direcção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Instituição.

Artigo 47º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição, sempre que desejado.

Artigo 48º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção técnica deverá informar e contactar com os utentes e os seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 49º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

- 1) A Instituição privilegiará formas de convivência e cooperação com a comunidade envolvente, designadamente com as famílias dos utentes, com outras Instituições, associações culturais, recreativas, empresas e escolas e, ainda com os serviços de saúde, bem como as autarquias locais.
- 2) Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção da Instituição.
- 3) Compete à Direcção e Directora Técnica emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.
- 4) Este regulamento entra em vigor na data da sua aprovação e sua afixação nas instalações da Instituição, é aplicado a todos os utentes na mesma acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.
- 5) O presente regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele sejam considerados nulos, e de nenhum efeito, qualquer disposição que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas legais.
- 6) As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direcção da instituição.

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia 17 de Dezembro de 2016