

REGULAMENTO INTERNO
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, com Acordo de Cooperação para a resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 01/03/2005, pertencente a Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas seguintes normas.

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.

NORMA II

Localização

A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo situa-se na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem actualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378 da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade das regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA IV

Objectivo do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel tem por objectivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

NORMA V

Princípios do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas actividades e no seu funcionamento interno.

NORMA VI

Localização do Lar

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, situa-se na rua de Vila Chã, nº 378, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO, OBJECTIVO GERAL, SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

NORMA VII

Serviços prestados

A resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas consiste na prestação de um conjunto de serviços indispensáveis ao bem-estar de todos os seus clientes;

Sempre que o cliente tenha capacidades físicas e psíquicas a sua higiene pessoal pode ser da sua responsabilidade, caso contrário terá todo o apoio por parte do corpo de colaboradores que estão ao serviço.

São servidas as seguintes refeições:

- Pequeno-almoço;
- Reforço do pequeno-almoço;
- Almoço;
- Lanche;
- Jantar,
- Ceia.

Se o cliente pretender outra refeição que não conste da ementa diária terá de avisar com antecedência, de modo a que se confeccione outra.

O cliente tomará as suas refeições na sala de jantar. Sempre que se justifique, por situação de doença poderá fazê-lo no seu quarto.

O cliente tem direito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial através de prestação de cuidados e serviços e de ocupação organizada, com vista a diminuir o sentimento de solidão e abandono promovendo o seu bem-estar social, para que se sinta física e mentalmente capaz de viver com autonomia e independência possíveis.

De Segunda a Sexta-feira o cliente que esteja na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, desde que tenha condições mínimas de locomoção será transportado na viatura da Instituição para o Centro Social, a fim de usufruir de todo o ambiente de ocupação organizada.

A Instituição possui técnicos, instalações e instrumentos capazes de promover o bem-estar no dia-a-dia do cliente sendo livre a participação em quaisquer actividades recreativas.

A participação do cliente nos passeios da Instituição é de periodicidade variável, consoante a sua vontade e estado de saúde.

Ao cliente é respeitada a liberdade de culto, pelo que a Instituição diligenciará no sentido de preencher essa necessidade.

O Centro Social fornecerá ajudas técnicas aos clientes quando requisitadas (cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas), mediante o pagamento de uma caução.

NORMA VIII

Objectivo Geral da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O objectivo geral é dar resposta às necessidades das pessoas idosas, numa perspectiva de abertura e ligação com a comunidade, minimizando o efeito dos problemas afectos a esta faixa etária.

NORMA IX

Objectivos Específicos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compromete-se a proporcionar ao residente todos os serviços adequados á problemática biopsicossocial;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- Potenciar a integração social.
- A Instituição compromete-se a receber o cliente vitaliciamente, desde que este aceite as regras existentes e aqui discriminadas. No entanto, a sua estada encontra-se condicionada a um período experimental de trinta dias, durante o qual se avaliará a ambientação e integração do cliente à vida em comunidade, bem como a observação de situações que passem despercebidas, no momento da triagem do Técnico Superior de Serviço Social e que sejam impeditivas da sua continuidade na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA X

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- Declaração de despesas com medicação crónica;
- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

NORMA XI

Condições de Admissão

A admissão do cliente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação:

- Avaliação de necessidades (idoso isolado, sem recursos, com desajustamento familiar grave, doença, divórcio, morte dos familiares, etc.);
- Avaliação física e mental;

- Avaliação socioeconómica;
- Número de vagas existentes;

NORMA XII

Priorização na Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas condições e pela seguinte ordem:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Tenham em conta a vontade livremente expressa por parte do cliente, obtendo-se junto dele, sempre que esteja capaz mental e psicologicamente a confirmação do seu pedido de internamento.
- Ser sócio da Instituição.

NORMA XIII

Processo de Admissão

O processo de admissão inicia com o preenchimento da ficha de processo individual e uma entrevista ao candidato e/ou familiar realizada pela Diretora Técnica, posteriormente, a assinatura do contrato de prestação de serviços.

NORMA XIV

Entrevista de Admissão

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação psicossocioeconómica do candidato;

- Informar e esclarecer sobre o regulamento interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas.

NORMA XV

Deliberação de Admissão

A deliberação de admissão do cliente para a resposta social compete exclusivamente à Direcção, após obter as informações técnicas que entender convenientes.

NORMA XVI

Deferimento/Indeferimento da Admissão

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no menor tempo possível.

NORMA XVII

Inscrição na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A inscrição dos clientes na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é feita pela Directora Técnica, de forma a conhecer a situação psicossocioeconómica do cliente.

NORMA XVIII

Lista de Espera

Se não houver vaga para a admissão imediata na Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

NORMA XIX

Critérios de Lista de Espera

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;

- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Ser sócio da Instituição;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XX

Instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

As instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõem das seguintes áreas:

- Rés-do-chão
 - Dois Quartos
 - Corredor de acesso
 - Sala de Estar/Convívio
 - Hall de Entrada
 - Dois Wc com polibã
 - Pátio
 - Garagem
 - Despensa
 - No exterior à casa existe um jardim com pátio coberto que dá acesso à cozinha e à sala de jantar e lavandaria.
- Primeiro andar
 - Quatro Quartos
 - Uma enfermaria

- Escadas interiores com cadeira elevatória
- Uma cozinha
- WC com banheira adaptada

NORMA XXI

Horário de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24h por dia, sendo considerado o período de silêncio das 22h30 às 7h00.

NORMA XXII

Horário das refeições

O horário das refeições é o seguinte:

- Pequeno-almoço: 8h45 às 9h30
- Reforço de pequeno-almoço: 10h30 às 11h00
- Almoço: 12h00 às 13h00
- Lanche: 16h15 às 16h45
- Jantar: 19h15 às 20h15
- Ceia: das 22h00 às 22h30

As ementas são afixadas semanalmente num local visível.

NORMA XXIII

Horário da recolha dos clientes

Não existe um horário obrigatório de recolha aos quartos por parte dos clientes, sendo aconselhável a recolha dos mesmos a partir das 22h30.

NORMA XXIV

Horário das visitas

O cliente pode receber visitas entre as 14h e as 18h e nunca durante o período das refeições. O horário das visitas está condicionado ao normal funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA XXV

Entrada e Saída de visitas

Se os responsáveis da instituição entenderem que determinada visita é prejudicial para o cliente, a visita será admoestada de forma escrita e/ou verbal.

Caso prejudique o seu bem-estar físico ou psicológico, poderá a mesma ser interdita por via judicial.

NORMA XXVI

Visitas na enfermaria

As visitas aos clientes que se encontrem na enfermaria estarão sujeitas a um maior rigor de horários de modo a que não prejudique o seu bem-estar, acordadas caso a caso com o significativo do cliente.

NORMA XXVII

Saídas dos clientes

Sempre que o cliente pretenda sair sozinho ou com familiares/amigos deverá avisar o funcionário de serviço da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. As saídas superiores a um dia deverão obrigatoriamente ficar registadas com data de regresso e o local onde vão ser efectuadas. Quando o cliente não puder ou não desejar regressar na data prevista deverá avisar a Instituição.

A saída à noite de qualquer cliente só é permitida desde que seja acompanhado por familiares ou, excepcionalmente, com a autorização da Direcção ou Directora Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Em todos os casos a funcionária tem de ser informada do horário previsto da chegada.

No caso do cliente se ausentar da Instituição por um período que exceda 15 dias seguidos e não interpolados em situação de doença, terá um desconto na mensalidade de 25%.

NORMA XXVIII

Alojamento

Os alojamentos são em quartos duplos para clientes do mesmo sexo, ou para casais, com casas de banho comuns e uma enfermaria.

NORMA XXIX

Acolhimento de Novos Clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do cliente;
- Evidenciar a participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
- Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

NORMA XXX

Processo Individual do cliente

No processo individual do cliente consta a identificação pessoal do cliente, situação do agregado familiar, situação social do cliente e respectivo agregado familiar necessidades específicas, nomeadamente em termos de saúde, história de vida do cliente, médico de família e respetivo centro/unidade de saúde e contactos.

NORMA XXXI

Doença

Na eventualidade de doença ou em fase terminal, o cliente poderá ser transferido para a enfermaria, caso seja necessário.

NORMA XXXII

Doença e Internamento hospitalar

A Instituição contactará os familiares ou outros responsáveis em caso de doença ou internamento hospitalar (neste caso os familiares tomarão a seu cargo as diligências ao hospital e visitas regulares com o apoio da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, conforme as necessidades do cliente e disponibilidade da Instituição).

Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, tudo ao abrigo do sistema do Serviço Nacional de Saúde e Segurança Social vigentes.

Se o cliente ou familiar optar por qualquer outra instituição de assistência, nomeadamente casa de Saúde ou Clínicas Privadas serão da sua responsabilidade todos os encargos daí resultantes.

NORMA XXXIII

Ida a consultas

As idas às consultas ao médico são da responsabilidade dos familiares dos clientes.

Em caso de impossibilidade por parte destes, o cliente será acompanhado por um funcionário ou voluntário da Instituição.

NORMA XXXIV

Assistência Médica

O cliente tem direito a assistência médica prestada pelo serviço nacional de saúde, da área da freguesia.

Se o cliente pretender consultar especialistas ou outros exteriores à Instituição a deslocação e as despesas daí decorrentes serão da sua inteira responsabilidade.

NORMA XXXV

Princípio da Suspensão

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, estabelece-se o seguinte princípio:

- A suspensão é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXXVI

Processo de Suspensão

A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à Direcção ordenar a realização do processo disciplinar.

A Direcção deverá ouvir o parecer da Directora Técnica.

NORMA XXXVII

Deliberação da Suspensão

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direcção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXXVIII

Princípio da Cessação

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXXIX

Processo da Cessaçã

A cessaçã serã precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à Direcçã ordenar a realizaçã do processo disciplinar.

A Direcçã deverã ouvir o parecer da Diretora Tãcnica.

NORMA XL

Deliberaçã da Cessaçã

A deliberaçã da cessaçã de um cliente é da competãncia exclusiva da Direcçã, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XLI

Pagamento da Mensalidade

A mensalidade deve ser paga até ao dia 20 do mês a que respeita através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituiçã, ou ainda por transferãncia bancãria.

Haverã lugar a um acrãscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade nã seja efectuado dentro dos dez dias subsequentes.

NORMA XLII

Comparticipaçã Familiar

1) A percentagem para a determinaçã da participaçã familiar, a cargo do utente, pode ser elevada até 85% do rendimento “*per capita*”.

2) À participaçã do cliente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma participaçã dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade econãmica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.

3) Quando nã existam descendentes ou, existindo, e o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do

diferencial, com a (s) pessoa (s) singular (es) que seja (m) considerada (s) herdeiro (s) legítimo (s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.

NORMA XLIII

Cálculo da participação

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$\frac{R=RF - D}{N}$$

Sendo que:

R= rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XLIV

Prova de rendimentos

A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos, nomeadamente de natureza fiscal.

A prova das despesas referidas na norma anterior é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

NORMA XLV

Limite da participação

A percentagem de 70% estipulada para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 85% do rendimento “ per capita” relativamente aos clientes nas seguintes situações:

- Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
- Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo.

NORMA XLVI

Actualizações anuais das participações

Os clientes serão informados das atualizações anuais das participações familiares não podendo estas ultrapassar os 5% ao ano.

NORMA XLVII

Quadro Pessoal

O funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é assegurado, nomeadamente:

- Um responsável técnico de Serviço Social/ Directora Técnica
- Um Animador Sociocultural
- Ajudantes de Acção Directa
- Trabalhadoras auxiliares
- Um administrativo
- Cozinheira
- Ajudante de Cozinha
- Motoristas

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XLVIII

Direitos dos clientes

Os clientes têm os seguintes direitos:

- Utilizar os serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva resposta social e nos termos do acordado com esta;
- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- Participar sempre que possível, nas actividades socioculturais e recreativas promovidas pela Instituição;
- Registrar no livro de reclamações o que acharem por conveniente, de modo a proporcionar uma melhor prestação de serviços;
- Receber visitas segundo os horários estabelecidos;
- Dirigir-se sempre que necessite à Directora Técnica ou Membros Directivos;
- Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

NORMA XLIX

Deveres dos clientes

Os clientes têm os seguintes deveres:

- Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- O pagamento da comparticipação a que está obrigado;
- Evitar tudo quanto possa incomodar ou perturbar os outros;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam perturbar o bem-estar de todos;
- Cumprir os horários estabelecidos pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

- Ter uma conduta adequada à vida em comunidade, pautando as suas atitudes e comportamentos pelo respeito aos outros clientes, funcionários e Direcção da Instituição.
- Não danificar os quartos e as demais instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (não furar, fazer desenhos ou afixações nas paredes, mesmo que seja no seu quarto);
- Não acender velas;
- Não ingerir bebidas alcoólicas em excesso;
- Não fumar dentro das instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Fazer exames médicos sempre que necessários, para a sua saúde e bem-estar, como os tratamentos que lhe sejam prescritos e administrados pelo pessoal por eles responsável;
- Respeitar a lei do silêncio das 22h30 às 7h00.

NORMA L

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São Direitos do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo:

- Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ familiar no acto de admissão;
- Suspende este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA LI

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Instituição:

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários para a prestação do serviço;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial de Pessoas Idosas.

NORMA LII

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Ter acesso a formação adequada;
- Gozar férias;
- Ser respeitado e tratado com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

NORMA LIII

Deveres dos Colaboradores da Instituição,

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhe forem atribuídas;
- Detecção de necessidades dos clientes para melhor acompanhamento;

- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Directora Técnica todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos clientes.

CAPÍTULO VI

BENS E FALECIMENTO

NORMA LIV

Inventário dos bens aquando da admissão

No momento da admissão será efectuado um inventário, em impresso próprio, dos objectos de valor, bem como de todos os objectos pessoais pertencentes ao cliente. Este documento será em triplicado, assinado entre as partes, ficando um exemplar na posse do cliente, outro na posse da família e outro arquivado no processo do cliente.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor que estejam na posse dos seus clientes.

NORMA LV

Objectos pessoais

O cliente poderá trazer objectos pessoais que entender desde que os mesmos se adequem ao espaço que lhe é destinado e por isso mereçam a aprovação da Direcção.

NORMA LVI

Doação/venda dos bens

No caso de o cliente vender ou doar os seus bens pessoais ou parte deles que constem do inventário durante a sua estada, deverá informar a Direcção da Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.

NORMA LVII

Falecimento

Após o falecimento do cliente, caso este não tenha vendido, doado ou entregue os seus bens pessoais durante a sua estada serão entregues aos seus familiares ou representante legal. Caso não existam, estes reverterão a favor da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, assim como toda a entrega voluntária, perdendo o direito de devolução a favor de quem se julgar com direito a exigi-la.

NORMA LVIII

Despesas de Funeral

As despesas de funeral ficam a cargo da família ou representante legal do cliente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica, sempre que desejado.

NORMA LX

Casos Omissos/Integração de Lacunas

A resolução de qualquer caso omissivo no presente Regulamento será da competência da Direcção depois de ouvido o parecer da Directora Técnica do Centro Social.

NORMA LXI

Alterações do Regulamento

O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Directora Técnica e ou Direcção do Centro Social e aprovação em Assembleia.

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

NORMA LXII

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da aprovação.

O Presidente da Direcção

O Presidente da Assembleia Geral
