



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

CAAldeia
[Handwritten signatures]

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Aldeia da Mata - 2023



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

ÍNDICE

CARLICE
Adey
A.

CAPÍTULO I	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
NORMA 1ª (Âmbito, Denominação e Localização)	5
NORMA 2ª (Acordo de cooperação).....	5
NORMA 3ª (Legislação aplicável).....	5
NORMA 4ª (Natureza, Destinatários e Objectivos)	5
NORMA 5ª (Cuidados e Serviços)	6
NORMA 6ª (Instalações).....	7
CAPÍTULO II	7
REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	7
NORMA 7ª (Regras Gerais de Funcionamento)	7
CAPÍTULO III	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	8
NORMA 8ª (Condições Gerais de Admissão).....	8
NORMA 9ª (Admissões Prioritárias e Preferenciais).....	8
NORMA 10ª (Pedido de Admissão).....	8
NORMA 11ª (Utentes e a sua Admissão).....	9
NORMA 12ª (Despacho de Admissão do Utente)	10
NORMA 13ª (Convocação e Revogação do Despacho).....	10
NORMA 14ª (Actualização e Vertentes do Processo Individual).....	10
NORMA 15ª (Processo Administrativo)	11
NORMA 16ª (Processo Social)	11
NORMA 17ª (Processo clínico)	11
CAPÍTULO IV	12
ADMISSÃO	12
NORMA 18ª (Instrução do Processo Individual)	12
NORMA 19ª (Processo Individual)	12
NORMA 20ª (Acolhimento do utente)	12
NORMA 21ª (Período de Adaptação)	12
CAPÍTULO V	13
COMPARTICIPAÇÕES/ AGREGADO FAMILIAR	13
NORMA 22ª (Comparticipação Familiar).....	13
NORMA 23ª (Agregado familiar)	13
NORMA 24ª (Rendimento do agregado familiar).....	13
NORMA 25ª (Prova de Rendimentos)	13



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

CAALide
A. S. S.

NORMA 26ª (Despesas Fixas do Agregado Familiar).....	14
NORMA 27ª (Rendimento Per Capita do Utente).....	14
NORMA 28ª (Revisão da Comparticipação Familiar)	14
NORMA 29ª (Comparticipação Extra-Acordo)	14
CAPÍTULO VI	14
DIREITOS E DEVERES DE AMBOS OS OUTORGANTES	14
NORMA 30ª (Direitos da Instituição).....	14
NORMA 31ª (Direitos do Utente).....	15
NORMA 32ª (Direitos do Representante Legal/Responsável).....	15
NORMA 33ª (Deveres da Instituição).....	15
NORMA 34ª (Deveres do Utente).....	16
NORMA 35ª (Deveres do Representante Legal/Responsável)	17
CAPÍTULO VII.....	17
HORÁRIOS E SERVIÇOS	17
NORMA 36ª (Refeições).....	17
NORMA 37ª (Proibição de Outros Alimentos).....	17
CAPÍTULO VIII	18
SAÍDAS, VISITAS E REGRAS DE CONVIVÊNCIA	18
NORMA 38ª (Visitas).....	18
NORMA 39ª (Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa)	18
NORMA 40ª (Regras Específicas de Convivência e de Segurança)	18
CAPÍTULO IX	18
CUIDADOS DE SAÚDE.....	18
NORMA 41ª (Corpo Técnico de Cuidados de Saúde)	18
NORMA 42ª (Assistência Médica e de Enfermagem)	19
NORMA 43ª (Assistência medicamentosa e internamentos)	19
NORMA 44ª (Assistência Fisioterapia).....	20
CAPÍTULO X.....	20
RECURSOS E EQUIPAMENTOS DE APOIO	20
NORMA 45ª (Pessoal Afecto à Resposta Social).....	20
NORMA 46ª (Direção Técnica)	20
CAPÍTULO XI	20
CULTO	20
NORMA 47ª (Culto Católico)	20
NORMA 48ª (Religiões).....	20
CAPÍTULO XII.....	21
DISCIPLINA	21



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

CARLUDE
A. H.

NORMA 49ª (Infracções e Penalidades)	21
NORMA 50ª (Competência e Procedimento Disciplinar).....	21
NORMA 51ª (Exclusão da Responsabilidade Disciplinar)	21
CAPÍTULO XIII	21
FUNERAL.....	21
NORMA 52ª (Custeamento do funeral, sufrágios e actos fúnebres).....	21
CAPÍTULO XIV.....	21
Pertences, valores e espólio.....	21
NORMA 53ª (Valores)	21
NORMA 54ª (Devolução de Bens Pessoais).....	21
CAPÍTULO XV	22
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	22
NORMA 55ª (Alteração ou Revogação)	22
NORMA 56ª (Condições de Alteração, Suspensão e Rescisão de Contrato).....	22
NORMA 57ª (Casos Omissos e Disposições Comuns).....	23
NORMA 58ª (Livro de reclamações)	23
NORMA 59ª (Livro de Registo de Ocorrências).....	23
NORMA 60ª (Alterações ao Presente Regulamento).....	23
NORMA 61ª (Integração de lacunas).....	23
NORMA 63ª Entrada em Vigor.....	24



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
(Âmbito, Denominação e Localização)

1. O presente Regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres das pessoas idosas e outros que usufruam dos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), do Lar de Santo António, em regime de acordo de cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, com data de 30/05/2008.
2. A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, fundada em 01/11/1984, tem a sua sede em Aldeia da Mata, concelho do Crato e distrito de Portalegre. O número de telefone é o 245690000, Fax. n.º 245690009, e-mail: geral@lardsantoantonio.com, site: www.lardsantoantonio.com.

NORMA 2ª
(Acordo de cooperação)

1. A Resposta Social de ERPI, do Lar de Santo António, tem acordo de cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, para 55 utentes de ambos os sexos.

NORMA 3ª
(Legislação aplicável)

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, regendo - se pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de novembro – Aprova Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196 – A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério de Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª
(Natureza, Destinatários e Objectivos)

1. A Estrutura Residencial constitui uma resposta social, que consiste na prestação de um conjunto de serviços de apoio a pessoas, com total ou parcial autonomia e que não disponham de protecção e de retaguarda sócio-familiar. São destinatários desta resposta, as pessoas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 5ª.
2. São objectivos:



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade Lar de Santo António

Carried
at
H.

- a) Contribuir para a melhoria das condições de vida dos utentes, familiares e comunidade como um todo;
- b) Proporcionar uma prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas dos utentes;
- c) Prestar apoio social;
- d) Contribuir para o fomento das relações interpessoais ao nível das pessoas idosas e destas com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- e) Facultar às pessoas idosas e outras, as diversas formas de ajuda adequadas à sua situação;
- f) Prestar serviços que satisfaçam necessidades básicas;
- g) Incentivar a participação das pessoas na vida quotidiana da resposta social e da comunidade;
- h) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- i) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- j) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança, no acesso à continuidade da aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias;
- k) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas de cada pessoa;
- l) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenindo os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato.

NORMA 5ª (Cuidados e Serviços)

1. A estrutura assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
 - b) Actividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - c) Administração de fármacos, quando prescritos pelo médico de família, médico da instituição, ou da especialidade;
 - d) A aquisição dos medicamentos ficará a cargo da Instituição, sendo posteriormente apresentado ao utente ou responsável o valor a cobrar;
 - e) O pagamento da medicação é feito directamente à farmácia, pelo utente ou seu responsável;
 - f) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - g) Cuidados de enfermagem;
 - h) Cuidados de higiene pessoal;
 - i) Cuidados de imagem, participados pelo utente;
 - j) Tratamento de roupa;
 - k) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - l) Fisioterapia;
 - m) Hidroterapia;
 - n) Vichy;
 - o) Hidromassagem;
 - p) Assistência religiosa (culto católico);
 - q) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, participados pelo utente;
 - r) A tabela de valores associada a estes serviços encontra-se afixado, em local visível na Instituição.



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

CAA Ijb
Aldeia
H.

NORMA 6ª
(Instalações)

1. A Estrutura Residencial está sediada na Rua Francisco Caldeira Amieiro, n.º 16, 7430-030 Aldeia da Mata e as suas instalações são compostas por:
 - a) 18 quartos e 6 suites, todos eles com casa de banho;
 - b) 6 casas de banho públicas;
 - c) 3 salas de estar/actividades;
 - d) Cabeleireiro;
 - e) Recepção;
 - f) Cozinha;
 - g) Economato;
 - h) Uma sala de refeições;
 - i) Biblioteca;
 - j) Salão multiusos;
 - k) Capela;
 - l) Vestiários dos funcionários e respectivas casas de banho;
 - m) Piscina aquecida de andamento;
 - n) Sala de hidromassagem e vichy;
 - o) Gabinetes Técnicos;
 - p) Gabinete de enfermagem;
 - q) Gabinete de fisioterapia;
 - r) Oficina de trabalhos manuais;
 - s) Lavandaria;
 - t) Armazém;
 - u) Serviços administrativos;
 - v) Carpintaria.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito. Os familiares só poderão entrar acompanhados por um colaborador.

CAPÍTULO II
REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 7ª
(Regras Gerais de Funcionamento)

1. Existe um plano anual de actividades que é elaborado e assegurado pela Animadora Sociocultural e pela Directora Técnica.
2. Os funcionários da Estrutura Residencial, trabalham por turnos, salvo casos excepcionais;
3. Na ocorrência de um óbito, o colaborador deve informar, imediatamente, a Directora Técnica ou sua representante, para que esta possa proceder às diligências necessárias.
4. A prestação de cuidados é assegurada por funcionários, com formação adequada.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

**CAPÍTULO III
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

**NORMA 8ª
(Condições Gerais de Admissão)**

1. São condições gerais de admissão:
 - a) Ter mais de 65 anos de idade;
 - b) Não sofrer de doença infecto-contagiosa, que coloque em causa a integridade física e de saúde dos funcionários e idosos Declaração médica que comprove que não existe impedimento de frequência em estabelecimento;
 - c) Ser sócio da Instituição (situação de desempate).
2. Podem ainda, ter acesso à resposta social de ERPI pessoas de idade inferior a sessenta e cinco anos, em condições excepcionais desde que seja justificada a emergência do caso, à Direcção.
3. Constituem objecto de recusa, por parte da Instituição, os indivíduos que, pelos seus comportamentos habituais "anti-sociais" ou indivíduos "perniciosos", ou que apresentem deficiências mentais, ponham em risco o normal funcionamento da Instituição e a segurança dos restantes utentes.

**NORMA 9ª
(Admissões Prioritárias e Preferenciais)**

1. São condições de prioridade de preferência na admissão:
 - a) A vulnerabilidade económica-social;
 - b) Pessoas socialmente carenciadas;
 - c) O grau de degradação das condições habitacionais;
 - d) Proximidade geográfica;
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos;
 - f) Risco de isolamento social ou geográfico;
 - g) Frequência da resposta social nas valências de Serviço de Apoio Domiciliário e ou Centro de Dia;
 - h) Salvo excepções, devidamente aceites e justificadas pela Direcção, os requerentes naturais ou residentes na freguesia, assim como os já utentes do Apoio Domiciliário e Centro de Dia, terão prioridade sobre outros, em caso de igualdade de circunstâncias observadas nas restantes condições de prioridade.

**NORMA 10ª
(Pedido de Admissão)**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

*Carla
Dias*
[Signature]

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Identificação Fiscal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Relatório médico de que o candidato não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, impeditiva da normal vivência no Lar;
 - f) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
 - g) Documentação adequada e credível, designadamente da natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas, com exceção de encargos com rendas e prestações com a habitação, no cálculo do rendimento per capita do utente e do seu agregado familiar.
 - h) Declaração em como não possui quaisquer rendimentos para além dos declarados e que são utilizados no cálculo da mensalidade. (Se mais tarde se verificar que a declaração omite a veracidade dos rendimentos, poderá a Instituição imputar retroactivamente a comparticipação familiar máxima da Instituição que teria que ser suportado pelo utente e descendentes em 1.º grau ou outro(s) herdeiro(s) legítimo(s), com juros de mora, ficando estes com o encargo de suportar tais diferenças.)
 - i) Documentação adequada e credível, designadamente, da natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos dos descendentes em 1.º grau ou outro(s) herdeiro(s) legítimo(s).
2. De acordo com a legislação em vigor, a reprodução dos documentos, será feita com consentimento do titular, mediante declaração assinada pelo mesmo.
 3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição ou enviados por e-mail, ao cuidado da Assistente Social;
 4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 5. Após o registo de admissão, será organizado um processo individual para cada candidato, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito;
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 11ª
(Utentes e a sua Admissão)**

1. O processo de admissão deverá passar por uma entrevista do candidato feita pela Técnica responsável destinada a:
 - a) Estudar a situação sócio-familiar do candidato;
 - b) Informar e esclarecer sobre o regulamento interno da resposta social.
2. Podem, ainda, ter acesso à Estrutura Residencial, pessoas de idade inferior a sessenta e cinco anos, em condições excepcionais desde que justificado o caso, quer pela Assistente Social, quer pela Diretora Técnica.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

*CAAF de
S. António
H.*

3. A admissão dos utentes será precedida da apresentação de uma ficha de inscrição, e de um relatório social, tendo em conta o seu estado psicossomático, no momento da sua apresentação.
4. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar, na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do mesmo, que será posteriormente arquivado, no Processo Individual do Utente;
5. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do mesmo. Deve - se procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 12ª

(Despacho de Admissão do Utente)

1. A admissão é da competência das pessoas envolvidas no processo de decisão que, para o efeito, terão em consideração os resultados do relatório social e do exame clínico que tiver sido realizado.
2. Concluída a averiguação, e se os pareceres competentes forem favoráveis, será a petição do candidato a utente, aceite.

NORMA 13ª

(Convocação e Revogação do Despacho)

1. Se o despacho deferir o pedido de admissão far-se-á a convocação, pessoalmente, ou através de ofício.
2. Se, no prazo de três dias, contados de modo seguido, o candidato convocado não se dignar a comparecer para integração na resposta social, será considerado desistente e o processo arquivado.

NORMA 14ª

(Actualização e Vertentes do Processo Individual)

1. A resposta social de ERPI deve manter sempre atualizado o processo individual do utente, que será organizado em três vertentes, processo administrativo, processo social e processo clínico, de acordo com o programa MySenior.



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

NORMA 15ª
(Processo Administrativo)

Caridade
Até
João
M.

1. O processo administrativo deverá conter:
 - a) A identificação com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
 - b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;
 - c) Nome, endereço e telefone de familiares ou outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - d) Identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento;
 - e) Contrato de prestação de serviços;
 - f) Documentação de natureza fiscal e confidencial;
 - g) Outras informações de interesse.

NORMA 16ª
(Processo Social)

1. O processo social deverá conter:
 - a) Programa de Avaliação e Acolhimento (PAA);
 - b) Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD);
 - c) Registo de cuidados prestados;
 - d) Registo de observações realizadas e de ocorrências relevantes para o apoio a prestar ao utente e seu agregado familiar;
 - e) Plano Individual de Cuidados (PIC).

NORMA 17ª
(Processo clínico)

1. O processo clínico deverá conter:
 - a) O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efectuados e aos tratamentos instituídos, bem como a respectiva data;
 - b) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos;
 - c) Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;
 - d) Nome, endereços, contactos de familiares ou responsáveis pelo utente.
2. Sempre que tal seja conveniente, a Instituição pode solicitar aos utentes, ou aos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento, para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhes seja proposto.



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

Handwritten signatures and initials, including 'CAALde'.

CAPÍTULO IV
ADMISSÃO

NORMA 18ª
(Instrução do Processo Individual)

1. O utente e um representante familiar, no acto de admissão, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com o Lar, onde constem, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com medicação, produtos de higiene pessoal, cuidados de imagem pessoal, transporte, fraldas, e funeral, bem como a comparticipação mensal para com a Instituição, sujeitando-se o mesmo às atualizações dos valores das mensalidades definidas pela segurança social, no início de cada ano civil, ou sempre que houver alterações de rendimentos.
2. Todos os utentes terão um processo individualizado.
3. Se vier a apurar-se que houve falsidade nas declarações do utente, ou na documentação entregue para a formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte do Lar, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

NORMA 19ª
(Processo Individual)

1. A admissão, por via de regra, será precedida de relatório social e de um exame clínico.
2. O relatório social tem por objectivo diagnosticar a necessidade e a adequabilidade do acolhimento no Lar, mediante a recolha e tratamento de informações relativas ao condicionalismo pessoal, familiar e sócio – económico do candidato.
3. O exame clínico tem em vista avaliar a compatibilidade entre o estado de saúde do candidato e o acolhimento no Lar.
4. O Processo Individual encontra-se em plataforma informática, de acordo com o programa MySenior.

NORMA 20ª
(Acolhimento do utente)

1. O utente será recebido, na sua admissão, pela Equipa Técnica da Instituição.
2. Na entrada para a Instituição, o utente ocupará a vaga de uma cama. Poderá ocorrer sempre a sua mudança, se tal for necessário, na organização interna do Lar.

NORMA 21ª
(Período de Adaptação)

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental de um mês, quer para uma perfeita adaptação, quer para observação e verificação das condições a que se refere a Norma 8ª deste regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente, não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.
3. Elaboração, após 30 dias, de um relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será arquivado no processo individual do mesmo.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

**CAPÍTULO V
COMPARTICIPAÇÕES/ AGREGADO FAMILIAR**

Handwritten signatures and initials, including the name 'CÁRLOS'.

**NORMA 22ª
(Comparticipação Familiar)**

1. Participação familiar é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

**NORMA 23ª
(Agregado familiar)**

1. Na resposta social Estrutura Residencial para pessoas idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

**NORMA 24ª
(Rendimento do agregado familiar)**

1. Para determinar o montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes:
 - a) Rendimentos empresariais e profissionais;
 - b) Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, reforma, ou outras de idêntica natureza. As rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
 - c) Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - d) Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele, aos serviços relacionados com aquela cedência. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios);
 - e) Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros, sempre que sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano corrente);
 - f) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção, em meio natural de vida);
2. O apuramento do montante do rendimento do agregado familiar é feito considerando os rendimentos anuais ou anualizados.

**NORMA 25ª
(Prova de Rendimentos)**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após se efectuarem as diligências que se considerem adequadas, a Instituição estipula um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

Handwritten signatures and initials, including 'CMLid' and 'C. Almeida'.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

**NORMA 26ª
(Despesas Fixas do Agregado Familiar)**

1. São consideradas despesas fixas do agregado familiar as seguintes:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica comprovada.
2. O limite máximo do total de despesas a considerar não pode ser superior ao RMMG.

**NORMA 27ª
(Rendimento Per Capita do Utente)**

1. O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou analisado)
D= Despesas mensais fixas.
n= Número de elementos do agregado familiar.

**NORMA 28ª
(Revisão da Participação Familiar)**

1. 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.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência por doença, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. Em caso de morte não é devolvido o dinheiro pago pelo utente, até ao final do mês corrente.

**NORMA 29ª
(Participação Extra-Acordo)**

1. O valor da participação extra-acordo de cooperação, é de livre fixação pela Direcção da Instituição, estando o valor afixado em local visível, e assinado pela mesma.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES DE AMBOS OS OUTORGANTES**

**NORMA 30ª
(Direitos da Instituição)**

1. O Primeiro Outorgante tem o direito a:



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade Lar de Santo António

CAA Idade
Cláudia
[Handwritten signatures]

- a) Ser tratado com lealdade e respeito;
- b) A receber, pontualmente a comparticipação mensal paga pelo utente e familiares;
- c) Exigir do utente o cumprimento do Regulamento;
- d) Encaminhar para outra resposta social da Instituição ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique, (pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos funcionários, em articulação com os familiares e/ou responsável pelo mesmo);
- e) Rescindir Contrato com o mesmo, nos termos da Cláusula 15ª.

NORMA 31ª (Direitos do Utente)

1. O utente da Estrutura Residencial para pessoas idosas tem direito a:
 - a) Ser tratado com respeito pelos demais, funcionários e Direcção da Instituição;
 - b) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - c) Ter asseguradas as condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade, dignidade humana, identidade, personalidade, convicções e valores;
 - d) Participar na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de actividades de animação sociocultural, que ocupem os seus tempos livres;
 - e) Aceder a actividades lúdicas, de leitura, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 - f) Ter assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico, como moral;
 - g) Aceder à ementa semanal, que está colocada em local visível na Instituição;
 - h) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
 - i) Exigir qualidade nos serviços prestados.

NORMA 32ª (Direitos do Representante Legal/Responsável)

1. No âmbito deste regulamento, o responsável tem o direito a:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida privada do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) Ser recebido pela Direcção Técnica desta resposta social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efectuar reclamações e sugestões.

NORMA 33ª (Deveres da Instituição)

1. A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes, promovendo a sua participação na vida da Estrutura Residencial para pessoas idosas;
 - b) Prestar ao utente, serviços de alojamento, alimentação, tratamento de roupa em lavandaria própria, cuidados de saúde primários e medicamentosa, higiene, conforto pessoal e apoio social;



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade Lar de Santo António

Handwritten signatures and the word "Qualidade" in the top right corner.

- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos, qualitativa e quantitativamente, adequada ao desenvolvimento das actividades de ERPI;
- d) Fornecer ao utente um exemplar deste regulamento no acto da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações, posteriormente, introduzidas;
- e) Planificar e publicitar, anualmente, e em local próprio as actividades a desenvolver pela resposta social;
- f) Organizar um processo individual por utente;
- g) Afixar, em local visível, o nome da Directora Técnica, as ementas e o horário;
- h) Potenciar a participação do utente, na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da Instituição e da comunidade;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos, no desenvolvimento da resposta social.

NORMA 34ª (Deveres do Utente)

1. Para obtenção da harmonia e da ordem, necessárias ao bom funcionamento da Estrutura Residencial, o utente deve sempre:
 - a) Considerar as normas de sociabilidade;
 - b) Respeitar pessoas e ideias entre os seus pares, bem como os funcionários da Instituição;
 - c) Dar conhecimento e reclamar junto da Directora Técnica ou sua representante de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes, quer em relação ao funcionamento dos serviços e respectivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
 - d) Zelar pela conservação dos espaços que utiliza na Estrutura Residencial, bem como pela boa utilização dos bens existentes, particularmente, dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal, e colaborar para que o espaço se mantenha com o desejado asseio e arrumo;
 - e) Comunicar atempadamente, as respectivas saídas e ausências;
 - f) Participar de modo activo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação, em tempo oportuno;
 - g) Cumprir e fazer cumprir aos familiares as normas do presente regulamento;
 - h) Evitar conflitos e respeitar os demais colegas e funcionários;
 - i) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do mesmo e para que se apresente sempre limpo e arranjado;
 - j) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
 - k) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
 - l) Contribuir para que o seu relacionamento com os funcionários seja o mais harmonioso possível;
 - m) Apresentar perante a Presidente, ou Directora Técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

NORMA 35ª

(Deveres do Representante Legal/Responsável)

Handwritten signatures and initials, including 'C. Almeida' and 'A. Almeida'.

1. O Responsável tem o dever de:
 - a) Responsabilizar-se, solidariamente, como fiador e principal pagador, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do presente contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respectivas penalizações;
 - b) Prestar todas as informações sobre o seu familiar relevantes ao bem-estar e correcto acompanhamento deste, bem como, a colaborar com a Instituição, na satisfação das suas necessidades, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - c) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e como responsável, quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

**CAPÍTULO VII
HORÁRIOS E SERVIÇOS**

NORMA 36ª

(Refeições)

1. As refeições na Estrutura Residencial têm o seguinte horário:
 - a) Pequeno-almoço – 8h30 -10:00
 - b) Almoço – 12h00
 - c) Lanche – 16h00
 - d) Jantar – 19h00
 - e) Ceia – 21h00
2. O utente deverá respeitar os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis, informando para o efeito a Directora Técnica ou os funcionários do refeitório.
3. A alimentação é igual para todos. Contudo, o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética, prescritas pelo médico.
4. A alimentação será elaborada, pelas refeições descritas no n.º 1 da presente norma, existindo sempre uma ementa elaborada, semanalmente, pela nutricionista, tendo em conta os conceitos gerais sobre alimentação racional, assim como as características dos idosos e outros e as recomendações médicas específicas, para cada caso.
5. A ementa é afixada nos lugares apropriados.

NORMA 37ª

(Proibição de Outros Alimentos)

1. Para o regular funcionamento da Instituição é proibido aos utentes:
 - a) Adquirir e trazer bebidas alcoólicas, para seu uso ou uso de outros utentes;
 - b) Receber das visitas qualquer tipo de alimentação ou bebida sem conhecimento e autorização da Directora Técnica, ou sua representante.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

**CAPÍTULO VIII
SAÍDAS, VISITAS E REGRAS DE CONVIVÊNCIA**

CAAL'de
Diana
A

**NORMA 38ª
(Visitas)**

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI, contando que se efective no período diário entre as 10:00 e as 19:00.
2. As visitas devem ser marcadas antecipadamente pelos familiares ou amigos.
3. Tendo em conta os interesses do utente, a Directora Técnica ou sua representante, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas, que se mostre adequado ao incremento dos laços com familiares e amigos.

**NORMA 39ª
(Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa)**

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da Instituição, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, indisposição ou idade avançada, possam representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão para sair, quando acompanhados por pessoa da família ou amiga, que assuma a responsabilidade do seu regresso ao seu domicílio;
 - b) Os restantes utentes da Estrutura Residencial têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem à Directora Técnica ou sua representante;
 - c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica, só terão autorização de saída, desde que obtenham o acordo da Enfermeira e da Fisioterapeuta;
 - d) Sempre que um utente da Estrutura Residencial, saia sozinho ou acompanhado por algum familiar ou amigo, deve comunicar à Directora Técnica ou a um colaborador.

**NORMA 40ª
(Regras Específicas de Convivência e de Segurança)**

1. Cada utente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:
 - a) O consumo de medicamentos, sem prescrição médica;
 - b) Fumar dentro da Instituição;
 - c) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - d) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado;
 - e) Ser portador de armas brancas;
 - f) O uso de material inflamável.

**CAPÍTULO IX
CUIDADOS DE SAÚDE**

**NORMA 41ª
(Corpo Técnico de Cuidados de Saúde)**

1. A ERPI é dotada de um corpo técnico de prestação permanente de cuidados de saúde ao utente. É composto por duas Enfermeiras, um médico e uma Fisioterapeuta.



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade Lar de Santo António

*Caridade
Clareza*
[Signature]

2. Este corpo técnico tem por finalidade assegurar a prestação dos cuidados de saúde básicos, quer de vigilância, quer de acompanhamento dos quadros clínicos do utente, diligenciando todas as necessidades para o seu bem-estar.
3. Cada utente da Instituição procede de imediato, após a sua entrada em ERPI, à inscrição no médico de família.
4. A Instituição só se responsabiliza pelo acompanhamento do utente ao SNS, quando existe uma indisponibilidade por parte dos familiares, terminando a sua responsabilidade com a entrega do utente no Hospital, para onde foi enviado.
5. O utente é responsável, pelo pagamento da respectiva deslocação, e pela aquisição dos medicamentos.

NORMA 42ª

(Assistência Médica e de Enfermagem)

1. Todos os utentes têm direito a assistência médica e de enfermagem, devendo submeter-se às prescrições clínicas do Médico de Família, ao médico da instituição e aos serviços das Enfermeiras da Instituição.
2. O serviço de enfermagem é assegurado presencialmente todos os dias da semana, pelas Enfermeiras da Instituição. Podem ser acompanhados e auxiliados por uma funcionária com formação para tal, que colabora com os mesmos.
3. Sempre que esta profissional de enfermagem é solicitada fora do horário normal, é sempre encontrada e se for necessário ocorre de imediato à Instituição, mediante um sistema de serviço permanente à chamada.

NORMA 43ª

(Assistência medicamentosa e internamentos)

1. A aquisição de todo o material hospitalar de penso é da responsabilidade da Instituição. Quando o mesmo não for possível, a Instituição informará o utente e o seu responsável com a antecedência mínima de 3 dias. O encargo é suportado pelos utentes.
2. A aquisição da medicação que o idoso necessite ao longo da sua estadia, está a cargo da Instituição, sendo, posteriormente, os custos apresentados ao utente ou responsável, sendo o pagamento feito diretamente à farmácia.
3. A aquisição de todas as ajudas para manter o asseio dos utentes incontinentes, fraldas e pensos, são da responsabilidade da Instituição, sendo responsável pela comparticipação o utente ou responsável.
4. Quer na assistência medicamentosa, internamentos, consultas particulares e outras que não se enquadrem no regime de comparticipações públicas, o pagamento destas despesas é feito nas condições previstas e declaradas, no contrato de prestação de serviços, a cargo do utente.
5. São ainda da responsabilidade deste ou do seu responsável, consultas médicas de urgência, outras consultas, aluguer de aparelhos hospitalares, fraldas, pensos e outros serviços não previstos, que serão debitadas em factura discriminada.
6. No caso de querer ser consultado por um médico de especialidade, deverá o utente assumir a responsabilidade do pagamento dessa mesma consulta, bem como de todos os medicamentos, exames, análises, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, e deslocações, realizadas por sua conta.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

**NORMA 44ª
(Assistência Fisioterapia)**

*Alina
CRAL*

1. Todos os utentes têm direito a cuidados de fisioterapia, cujas sessões serão efectuadas no gabinete de fisioterapia da Instituição. A prestação deste serviço carece de avaliação prévia da Fisioterapeuta da Instituição, quando não haja prescrição médica para tal.

**CAPÍTULO X
RECURSOS E EQUIPAMENTOS DE APOIO**

**NORMA 45ª
(Pessoal Afecto à Resposta Social)**

1. O quadro de pessoal afecto a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**NORMA 46ª
(Direção Técnica)**

1. A Direcção Técnica compete a uma Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na Instituição, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.
3. A Direcção Técnica, e o organograma da Instituição, podem ser consultados no site da Instituição (www.lardesantoantonio.com).

**CAPÍTULO XI
CULTO**

**NORMA 47ª
(Culto Católico)**

1. Os utentes da ERPI têm a possibilidade de participar em todos os actos de assistência religiosa, na capela existente, nas instalações do Lar. Para a celebração do culto católico a Instituição conta com o Pároco da Freguesia.
2. Além das celebrações normais, realizar-se-ão outras especiais por ocasião de festas, como Natal, Páscoa, ou outras cuja oportunidade se justifique.

**NORMA 48ª
(Religiões)**

1. Aos utentes é respeitada a liberdade Religiosa.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

**CAPÍTULO XII
DISCIPLINA**

**NORMA 49ª
(Infracções e Penalidades)**

1. A violação culposa, por parte de qualquer utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Direção, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, a sua dignidade e bens, será analisado caso a caso, tentando sempre a melhor solução para a situação.

**NORMA 50ª
(Competência e Procedimento Disciplinar)**

1. Depois de analisada a situação, esta poderá ser submetida a um inquérito sumário, em que intervenham os funcionários com conhecimento directo do facto e se levem a cabo as diligências, para a descoberta da verdade.

**NORMA 51ª
(Exclusão da Responsabilidade Disciplinar)**

1. É excluída a responsabilidade disciplinar do utente sempre que se verifique que este actuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

**CAPÍTULO XIII
FUNERAL**

**NORMA 52ª
(Custeamento do funeral, sufrágios e actos fúnebres)**

1. As despesas com o funeral e sufrágios de um utente, são da responsabilidade da família do mesmo.

**CAPÍTULO XIV
Pertences, valores e espólio**

**NORMA 53ª
(Valores)**

1. A Instituição não se responsabiliza por valores em dinheiro, nem por objetos pessoais valiosos de que os utentes são portadores.

**NORMA 54ª
(Devolução de Bens Pessoais)**

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente, serão restituídos, mediante termo de entrega, todos os seus bens e objectos.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com a Directora Técnica ou sua representante, devem proceder ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro

*Até
C.A.L.D.*



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade Lar de Santo António

CARL'd
[Handwritten signature]

dia útil após o óbito, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens e objectos do falecido.

3. Com a verificação do óbito, a Directora Técnica, ou sua representante, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por testamento, mas apenso ao respectivo processo individual serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão.
5. Após o falecimento do utente, os objectos pessoais e valores serão entregues ao seu responsável, no prazo máximo de 15 dias.

CAPÍTULO XV DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 55ª **(Alteração ou Revogação)**

1. O presente regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem. Dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas, em diplomas com força legal.

NORMA 56ª **(Condições de Alteração, Suspensão e Rescisão de Contrato)**

1. É considerada condição de alteração do contrato, a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das suas necessidades;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Qualquer das partes pode, unilateralmente e a todo o tempo, pôr termo ao contrato, independentemente de justa causa, desde que, por escrito, comunique essa intenção à outra parte com antecedência não inferior a 60 dias, caducando, ainda, por falecimento do utente.
4. Em caso de desrespeito do número anterior, o Outorgante faltoso indemnizará a outra parte no valor das mensalidades em falta.
5. Qualquer dos Outorgantes pode, com justa causa, rescindir imediatamente o contrato, caso fundamente alguma violação grave dos compromissos agora assumidos.
6. O contrato poderá ainda cessar nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação, atendendo às características psicossociais do utente.
7. O Terceiro Outorgante apenas pode cessar o contrato, juntamente com o Segundo Outorgante.



**Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António**

CARALIC
[Handwritten signature]

**NORMA 57ª
(Casos Omissos e Disposições Comuns)**

1. Qualquer caso omissos neste regulamento Interno será resolvido e ratificado pela Direcção do Lar, tendo sempre em conta a Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos preceitos do presente regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

**NORMA 58ª
(Livro de reclamações)**

1. A Instituição dispõe de livro de reclamações on-line e físico, que poderá ser solicitado a qualquer funcionário da Instituição.

**NORMA 59ª
(Livro de Registo de Ocorrências)**

1. Este serviço dispõe de uma plataforma informática (MySenior), que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências, que surjam no funcionamento desta resposta social.

**NORMA 60ª
(Alterações ao Presente Regulamento)**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no acto da celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 61ª
(Integração de lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



Associação de Amizade à Infância e Terceira Idade
Lar de Santo António

NORMA 63ª
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Novembro de 2023.

Presidente




(Isabel Amieiro)

Secretário



(Cristina Abranches Almeida)

Vice-Presidente



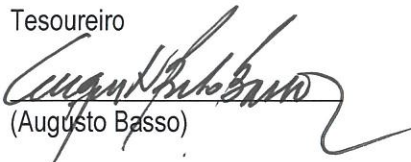
(João Carita)

Vogal



(João Farinha Martins)

Tesoureiro



(Augusto Basso)