CENTRO SOCIAL PAROQUIAL NOSSA SRA. DA PONTE

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Social Paroquial Nossa Sra. da Ponte, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, em 01/08/2013, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, adiante designada por ERPI.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS;
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 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
e) Protocolo de Cooperação em vigor;
f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI:

   Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

2. Constituem objetivos da ERPI:

a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.

E ainda, de acordo com cada caso:

e) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

f) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato.

NORMA 4ª
CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A estrutura residencial assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
   a) Alojamento;
   b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   c) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
   d) Tratamento de roupas;
   e) Higiene dos espaços;
   f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
   g) Assistência religiosa sempre que o utente o solicite;
   h) Administração de fármacos, quando prescritos;
   i) Marcação de consultas e cuidados de enfermagem.
2. Os serviços descritos no ponto 1, estão incluídos na comparticipação familiar mensal.
3. A estrutura residencial presta ainda os seguintes serviços, <u>não incluídos na comparticipação familiar mensal:</u>
   a) Transporte e acompanhamento para tratamentos ou consultas médicas no exterior e realização de exames complementares de diagnóstico;
   b) Medicação e material de enfermagem (algálias, sacos de urina ou colostomia, pensos, compressas, etc.);
   c) Descartáveis (fraldas, pensos higiénicos, resguardos);
   d) Produtos de higiene pessoal (pasta de dentes, escova, pente, elixir, creme de barbear, giletes);
   e) Transporte de ambulância;
   f) Outros (óculos, intervenções cirúrgicas, internamentos, aparelhos auditivos, próteses dentárias);
   g) Cuidados de imagem.
4. As despesas com taxas moderadoras, análises clínicas e exames de diagnóstico são da responsabilidade do cliente.

NORMA 5ª
INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada na Rua do Prado Novo Nº 1 em França e as suas instalações são compostas por Rés-do-chão: hall de entrada; gabinete administrativo com instalações sanitárias e arquivo, gabinete do diretor com instalações sanitárias; sala de reuniões; consultório médico com instalações sanitárias; sala dos funcionários com instalações sanitárias e vestiários masculinos e femininos; instalações sanitárias (homens); instalações sanitárias (mulheres); refeitório; cozinha; despensa dia; arrecadação; sala de convívio; copa noturna; sala de atividades; lavandaria; instalações sanitárias para pessoas com mobilidade condicionada; banho assistido; zona de sujos; 7 quartos com instalações sanitárias privativas; espaço da caldeira.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente 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 efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Na existência de lista de espera, são critérios de prioridade na admissão dos utentes:
   a) Ordem de inscrição (critério de ponderação=25%);
   b) Residente ou natural da freguesia de França, ou do concelho de Bragança (critério de ponderação=25%);
   c) Vulnerabilidade económica e social (critério de ponderação=20%);
   d) Idoso que tenha o cônjuge já internado na Instituição (critério de ponderação=15%);
   e) Se frequenta ou já frequentou alguma das respostas sociais do Centro Social Paroquial Nossa Sra. da Ponte (critério de ponderação=15%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate, a decisão caberá à Direção da Instituição.

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato num prazo que não deverá exceder os 30 dias, após a receção da candidatura.
4. No ato de admissão, o idoso poderá ser acompanhado por familiares ou seu representante legal.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. A fim de evitar extravios ou trocas, aquando da admissão do cliente, as suas roupas deverão estar identificadas com número (o número será comunicado pela Instituição aos familiares do idoso).
7. Devem ser indicadas:
   a) As terapêuticas medicamentosas
   b) Dietas alimentares (prescritas pelo médico) ou outros assuntos relacionados com a saúde e hábitos do utente.

8. Do processo de admissão faz parte, a celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços.
9. Com a assinatura do contrato, o utente paga por antecipação a mensalidade que lhe corresponde e sempre até ao dia 8 de cada mês.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. 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 utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. É organizado um processo individual para cada utente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
2. Do processo individual consta, para além da identificação pessoal, data de admissão, identificação e contacto do médico assistente, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas do idoso, toda a documentação referenciada na norma 6ª, registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas; identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável; exemplar do contrato de alojamento e prestação de serviços, bem como outros elementos relevantes.
3. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

NORMA 12ª
HORÁRIO DE VISITAS

1. As visitas podem ser efetuadas todos os dias, entre as 13h30 – 16h e as 17h – 19h, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da instituição.

NORMA 13ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com o estipulado na Circular nº 4 da DGSS, de 16/12/2014 e protocolo em vigor, o cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

   RC= RA/12 - D

   Sendo que:

   RC= Rendimento mensal do utente

   RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

   D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis 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 da caderneta predial atualizada, ou da 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.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos 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 (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 14ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com a legislação, normativos e protocolo de cooperação aplicáveis e em vigor.
2. Relativamente aos utentes que se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, a comparticipação familiar devida pela permanência na ERPI 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.

2.1 À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

2.2 Quanto à prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. À comparticipação apurada nos termos do n.º 2 desta NORMA, deve acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, mediante outorga de acordo escrito;
6. Relativamente aos utentes que não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor da comparticipação familiar mensal é de 700,00 €, em quarto duplo / triplo e de 800,00 € em quarto individual.

NORMA 15º
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações 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.

NORMA 16ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, durante o seu horário de funcionamento.
2. Os pagamentos dos serviços não incluídos no valor da mensalidade, referidos no nº 3, Norma 4ª, são pagos junto à mensalidade do mês seguinte dos serviços prestados.
3. A comparticipação poderá ser paga em cheque, transferência bancária ou ainda em numerário diretamente nas instalações do Centro Social Paroquial Nossa Sra. da Ponte.
4. O não pagamento da comparticipação no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%, até 12 dias de atraso e de 10% até 22 dias de atraso.
5. Os juros acumulam mensalmente.

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª
ALIMENTAÇÃO

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes.
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª
CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.

NORMA 19ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades;
2. Sempre que forem organizados passeios, poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA 21ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

1. No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária.

NORMA 22ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centros de Saúde e Hospital).

NORMA 23ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 24ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 25ª
OUTROS SERVIÇOS

Em caso de uso de viatura da Instituição para transporte de utentes a consultas, exames complementares de diagnóstico ou outro, será devida a seguinte comparticipação:

Destino	Valor a pagar
Bragança	20,00 €
Macedo de Cavaleiros	35,00 €
Mirandela	45,00 €

NORMA 26ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 27ª
PESSOAL

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 28ª
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

a) Receber da instituição, serviços e cuidados necessários garantindo o seu bem-estar físico e mental;
b) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
c) Pedir assistência de serviços religiosos;
d) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
e) Ser informado das normas que regulamentam esta resposta social;
f) Participar em atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
g) Ter acesso à ementa semanal.

2. São deveres dos utentes:

a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
e) Reembolsar o Centro Social das despesas com medicação, fraldas, transportes e outros que lhe digam respeito.

NORMA 30ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:
a) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
b) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
c) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
d) Manter os processos dos utentes atualizados;
e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 31ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

Toda a ausência do utente deve ser comunicada.

1. Em utentes não abrangidos por acordo de cooperação, qualquer ausência não determina efeitos na mensalidade.
2. Atendendo ao preceituado na Circular e Protocolo em vigor, em utentes abrangidos por acordo de cooperação, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos.
3. As faltas de comparência sem informação prévia, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

NORMA 33ª
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de alojamento e prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. O utente pode denunciar o contrato, em todo o tempo, não incorrendo em qualquer tipo de penalização, desde que a denúncia seja efetuada com a antecedência mínima de 30 dias, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

2.1 A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas efetuadas pelo utente até à data do abandono da instituição.

3. O Centro Social Paroquial Nossa Sra. da Ponte reserva-se o direito de denunciar ou resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços sempre que se verifique:
   a) Não adaptação do utente à resposta social;
   b) Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 30 dias;
   c) Difamação ou mal dizer quer do utente ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
   d) Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão a outros utentes, colaboradores ou dirigentes.

NORMA 34ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica, sempre que pretendido.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. Nos termos da legislação em vigor, os utentes e/ou familiares ou seus representantes legais serão informados, para os devidos efeitos, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência exigível, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª
SITUAÇÃO DE ÓBITOS

1. Na ocorrência de um óbito, a instituição contacta o familiar / representante legal do idoso, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares. Se o falecimento ocorrer durante a noite (entre as 22h e as 8h), o familiar será contactado a partir das 8h, exceto se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite. Em caso de internamento, o contacto com familiares obedece ao mesmo horário.
2. A instituição não faz qualquer tratamento de funerais, esse direito é reservado aos familiares do idoso.

NORMA 37ª
DISCIPLINA

Sanções disciplinares a funcionários:

1- Por incumprimento da lei geral, dos regulamentos internos, dos deveres de lealdade, sigilo profissional, zelo e obediência, poderá resultar, conforme a gravidade dos atos praticados e a culpa do seu autor, e mediante processo disciplinar a instaurar, a aplicação das seguintes sanções:
   a) Repreensão simples
   b) Repreensão registada
   c) Mudança de serviço
   d) Suspensão
   e) Demissão

NORMA 38ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 39ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial Nossa Sra. da Ponte.

França, 27 de novembro de 2017

A Direção

Presidente – Pe. Fernando Fontoura

Secretário – João Adriano Condado

Tesoureiro – Amândio dos Santos Afonso

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL
N. Sª. DA PONTE - FRANÇA
NIPC - 502 431 520