REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

LAR RESIDENCIAL

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Norma 1.ª

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Lar Residencial (LR) da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 16/03/2015.

Norma 2.ª

Legislação Aplicável

O LR é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar, e que se rege pelo estipulado nos seguintes normativos:

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
c) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho – procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
d) Portaria n.º 59/2015, de 2 de Março – define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial;
e) 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 respectivo regime contra-ordenacional;
f) Protocolo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
h) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do Lar Residencial as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
   a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projectos, em localidades fora da sua área de residência;
   b) Cujos familiares não os possam acolher;
   c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
   d) Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
2. Constituem objectivos do LR:
   a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
   b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
   c) Promover estratégias de reforço da auto-estima pessoal e da capacidade para a organização das actividades de vida diária;
   d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   e) 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;
   f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
   g) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos residentes;
   h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
   i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
   j) Promover o envolvimento e competências da família;
   k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
   l) Promover a interacção com a família e com a comunidade.

Norma 4.ª

Cuidados e Serviços

1. O LR assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
   a) Alojamento;
   b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
   c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
   d) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;

e) Tratamento de roupa;
f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
g) Actividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas.

2. O LR deve permitir a convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade.

3. O LR assegura ainda outros serviços, mas que não se encontram incluídos na mensalidade, nomeadamente:
a) Cuidados de imagem;
b) Fisioterapia.

4. O LR assegura a assistência religiosa.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Norma 5.ª

Condições de Admissão

São condições de admissão ao LR:
a) As admissões são condicionadas pelo número de vagas existentes;
b) As admissões ficam condicionadas a um período experimental de 3 meses, justificada pela ambientação perfeita dos utentes às normas e rotina da Instituição;
c) Não apresentar perturbação mental grave que ponha a integridade física dos outros utentes, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do LR;
d) Não são admitidos utentes com doença infecto-contagiosa em fase activa;
e) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3.ª.

Norma 6.ª

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 efectuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
a) Extracto do Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, obtido através da aplicação Autenticação.Gov, de acordo com o previsto na Lei n.º 32/2017, de 1 de Junho;
b) Cópia do Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
c) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
d) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

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 respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 7.ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Situação economicamente desfavorecida;
b) Situação de risco;
c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
d) Utente de outra resposta social da Instituição;
e) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição.

Norma 8.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. São competentes para decidir o processo de admissão o Director Técnico e a Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

Norma 9.ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do LR, nomeadamente o Regulamento Interno de Funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente previsto neste Regulamento é de 3 meses.

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
   a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
   b) Apresentação dos outros utentes;
   c) Visita a todos os espaços do LR, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
   d) Apresentar o programa de actividades do LR;
   e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
   f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
   g) Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
   h) Elaborar a lista de pertences do utente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma 10.ª

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do Utente constam:
   a) Identificação do utente;
   b) Data de admissão;
   c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
   d) Identificação e contacto do médico assistente;
   e) Identificação da situação social;
   f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
   g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
   h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
   i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
   j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

Norma 11.ª

Horários de Funcionamento

1. O LR funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

Norma 12.ª

Horário de Visitas

A visita de familiares e amigos aos utentes do LR realiza-se entre as 14:00 e as 18:00, não sendo permitida a visita no período reservado às refeições e higiene pessoal dos utentes.

Norma 13.ª

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC= (RAF/12 - D)/N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita
RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
   a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
   b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
   c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
   d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
   e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;
   b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação

dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) 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;

d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. 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 e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

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

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 14.ª

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal no LR determina-se 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. À despesa referida em b) do n.º 3 da Norma 13.ª 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.
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após as diligências que se considerem adequadas, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente, até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

Norma 15.ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. 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 16.ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no mesmo período da mensalidade.
3. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
4. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17.ª

Alojamento

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário, consoante as situações.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
3. Os quartos podem ser individuais ou duplos.

Norma 18.ª

Alimentação

4. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições e com os seguintes horários:
   a) Pequeno-almoço: 08:30;
   b) Reforço da manhã: 10:30;
   c) Almoço: 12:30;
   d) Lanche:16:30;
   e) Jantar: 19:30;
   f) Ceia: 22:30.
5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 19.ª

Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal, oral e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

Norma 20.ª

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 pelos familiares ou representante legal, para melhor identificação.

Norma 21.ª

Apoio nos Cuidados de Saúde

1. O LR assegura o apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do LR.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 22.ª

Actividades Desportivas, de Animação Sociocultural e Lúdico-Recreativas

1. As actividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo LR constam do Plano de Actividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Director/Coordenador Técnico.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 23.ª

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) o LR pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, 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 24.ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. 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.
2. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 25.ª

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efectuada pela Direcção da Instituição é aplicável apenas quando determinada por ordem judicial no acto de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efectuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
   a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
   b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V
RECURSOS

Norma 26.ª

Pessoal

O quadro de pessoal afecto ao LR 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 27.ª

Direcção/Coordenação Técnica

A Direcção Técnica do LR 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 Direcção, pelo funcionamento geral da mesma.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Norma 28.ª

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
   a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
   b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
   c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
   d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
   f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
   g) Ter acesso à ementa semanal;
   h) A inviolabilidade da correspondência;
   i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
   j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
   a) Colaborar com a equipa do LR na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
   b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do LR 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 actividades 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 Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 29.ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
   b) À co-responsabilização 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 acto 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) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
   b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
   c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
   d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
   e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
   f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
   g) Manter os processos dos utentes actualizados;
   h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Norma 30.ª

Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de alojamento e prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde 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 respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 31.ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos; a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente por carta registada ou por simples declaração em impresso próprio adquirido na recepção, com 8 dias de antecedência.
3. No caso de cessação da prestação de serviços por parte do utente, este terá o dever de liquidar o mês de abandono nos seguintes termos: 50% do valor da mensalidade e comparticipação familiar, se o abandono for feito nos primeiros 15 dias do mês, se for posterior terá de liquidar o mês completo.

Norma 32.ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma 33.ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto Direcção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Norma 34.ª

Livro de Registo de Ocorrências

O LR dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 35.ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do LR, 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, ao Instituto da Segurança Social, I.P. (conforme Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, artigo 26.º, ponto 2), nos termos da alínea b), do n.º 2 do artigo 30.º, 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 ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 36.ª

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.

Norma 37.ª

Disposições Complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato ao familiar do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente, que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. O responsável legal, depois de avisado pelos serviços conforme referido anteriormente, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.
4. O manuseamento de roupa pessoal dos utentes por parte dos respectivos familiares ou visitas deverá ser objecto de prévia autorização do Director/Coordenador Técnico da Instituição.
5. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na Estrutura residencial de quaisquer bebidas alcoólicas.
6. Por razões de segurança e ou do foro médico quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização do Director Técnico.
7. É interdito aos utentes ou suas visitas a colocação de bens alimentares nos armários.

Norma 38.ª

Norma Revogatória

São revogados todos os regulamentos internos anteriores.

Norma 39.ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.