

Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas



*Centro Paroquial
de Solidariedade Social*
Santa Ovaia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Santa Ovaia, concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoa Idosa, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 08/08/2011.

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o n.º 18/82, a fls. 75 verso e 76, no livro das Associações de Solidariedade Social em 30/03/82, e rege-se pelas seguintes objetivos ou normas:

- Promover ações de Solidariedade Social, incentivando o respeito e dignidade humana, no espírito de convivência e o seu aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral. Os fins que objetivamente prosseguirá serão entre outros o apoio à Família, Infância e aos Idosos, preconizados pelas respostas sociais Estrutura residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- Paralelamente, e na sequência dos objetivos da Instituição, desenvolver atividades de apoio social, cultural, recreativa e de saúde dirigidas à comunidade.

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia tem por âmbito de ação o território da Paroquia de Santa Ovaia, podendo, quando se justifique e dentro do limite das possibilidades, estender essa ação aos habitantes das paróquias vizinhas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto-lei nº 172-A/2014 de novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 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 nº 67/2012, de 21 de Março - define o regime jurídico de instalação a quem devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei nº 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 contra-ordenacional.
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, na resposta social ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto;
 - 1.3. Acompanhamento médico e de enfermagem pela equipa de saúde;
 - 1.4. Lavagem e tratamento de roupas;
 - 1.5. Realização de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes, bem como para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - 1.6. Apoio em deslocações ao exterior;
 - 1.7. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.8. Acompanhamento a consultas médicas, exames e urgência hospitalares, em situações de impossibilidade da família;
 - 1.9. Apoio / acompanhamento psicossocial;
 - 1.10. Ginástica de reabilitação apoiada pela equipa de enfermagem / fisioterapeuta.

2. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, permite ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Convivência social por intermédio do relacionamento entre os clientes e seus familiares e amigos, colaboradores e a própria comunidade, segundo os interesses pessoais;
 - 2.2. Participação dos familiares/pessoa responsável pela institucionalização no apoio ao cliente, sempre que possível e que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
 - 2.3. O ERPI permite a assistência religiosa, sempre que o cliente o solicite, ou na incapacidade deste a pedido dos seus familiares.

3. Existem serviços ou atividades prestadas que não se encontram contemplados na comparticipação, nomeadamente:
 - ✓ Cuidados de imagem (serviço de cabeleireiro e estética);
 - ✓ Medicação;

- ✓ Material utilizado nos tratamentos de enfermagem;
- ✓ Custo de fraldas, algáliações, soros, cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, bem como de transportes nas deslocações a consultas e tratamentos;
- ✓ Consultas médicas de urgência ou de outras especialidades;
- ✓ Transporte nas deslocações a consultas médicas de urgência e/ou de outras especialidades, ou a pedido dos clientes;
- ✓ Custo por acompanhamento do cliente a consulta e exames médicos;
- ✓ Custo por acompanhamento a consultas médicas, exames de diagnóstico e urgência hospitalares, na impossibilidade da família o fazer;
- ✓ Ajudas técnicas necessárias ao cliente, desde que não disponíveis na Instituição;
- ✓ Aquisição de roupa e calçado necessário ao cliente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista - na alínea anterior, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de ERPI;
3. Concordância clara do cliente de querer ingressar na ERPI;
4. Concordância do cliente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição;

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - 1.8. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - 1.9. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimento prediais;
 - 1.10. Declaração assinada pelo cliente e/ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

Este impresso será devidamente preenchido, datado e assinado pelo cliente ou seu responsável.

2. O período de candidatura decorre de Segunda a Sexta-Feira, junto da Diretora Técnica do ERPI;
 - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 09h30m - 17h30m.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Insuficiência de recursos económicos;
2. Insuficiência de condições habitacionais;
3. Isolamento social e/ou geográfico;
4. Ausência de estruturas familiares;
5. Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
6. Cliente cujo cônjuge frequente uma das respostas sociais da Instituição;
7. Frequência de outra resposta social na Instituição;
8. A prioridade de cada cliente será encontrada pela conjugação dos vários itens;
9. Em situação de empate, será concedida prioridade na admissão ao cliente que tenha a inscrição válida mais antiga e se encontre em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA VIII

AdmissÃO

1. Recebida a candidatura é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando necessário, o relatório técnico, com base nos dados recolhidos. Posteriormente, a candidatura é submetida à decisão da Direção;
2. A Direção é a entidade competente para deliberar a admissão do candidato;
3. A decisão será comunicada ao cliente no prazo de oito dias. Em situações de carácter urgente, o prazo será entre um a dois dias;
4. O pagamento da participação correspondente ao mês de admissão é efetuado no mês seguinte, de acordo com as orientações técnicas em vigor;
5. A admissão deve ser formalizada através de um contrato escrito de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes, data de início e fim do período do contrato, condições de suspensão e/ ou rescisão da prestação de serviços, serviços e atividades a

- prestar, bem como os preços dos serviços e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;
6. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade do cliente se adaptar ao seu novo Lar, findo o qual passará a definitivo;
 7. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção, sendo a tramitação equivalente à de uma admissão normal;
 8. Nos termos do número anterior, deve a Diretora Técnica elaborar um relatório justificativo da urgência da admissão provisória e comunicar a pelo menos um membro da Direção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes é feito pela Diretora Técnica do ERPI, promovendo a facilidade da sua integração ou na sua impossibilidade, por alguém nomeado pelo mesmo, que fará a apresentação do novo cliente aos restantes colaboradores e aos outros residentes da ERPI.

Neste período deve-se fomentar e facilitar os laços de amizade do novo cliente com os restantes clientes e colaboradoras, permitindo assim um bom acolhimento.

No início do serviço está presente a Diretora Técnica com o cliente e/ou responsável que procede às seguintes funções:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- b) Avaliar as reações do cliente;
- c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- d) Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do cliente nas atividades desenvolvidas;
- e) Do acolhimento faz parte também esclarecimentos sobre normas de funcionamento da Instituição, direitos e deveres do cliente e Instituição, bem como será dada cópia do regulamento interno;
- f) Do acolhimento faz ainda parte a elaboração do programa de acolhimento, como monitorização dos serviços prestados e o relatório do programa de acolhimento;
- g) Nas situações em que o cliente não se adapta, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, com vista a identificar os

indicadores que conduziram à inadaptação e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Caso a inadaptação persista, assiste ao cliente o direito de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente contempla a seguinte documentação:
 - Os documentos referidos no número 1 da norma VI deste regulamento;
 - a) Ficha de Inscrição;
 - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - d) Folha de registo de ocorrências, e de evolução da situação dos clientes;
 - e) Plano de Desenvolvimento Individual;
 - f) Contrato de prestação de Serviços;
 - g) Lista de Pertences do Cliente;
 - h) Outra documentação e registos relevantes.
2. Para além do processo individual do cliente, existe o processo clínico que contém todos os registos de acompanhamento da equipa de saúde da Instituição.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Quando não é possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente, por contacto presencial ou telefónico, a existência de lista de espera e a sua posição;
2. A inscrição na lista de espera terá a validade de seis meses. Decorrido o período mencionado, caso não exista renovação, considerar-se-á anulada;
3. Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se à reavaliação dos requisitos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA encontra-se sediado na Rua Dr. João Martins nº 8, Santa Ovaia, freguesia do concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra e as suas instalações são compostas por um edifício onde funcionam as respostas sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A resposta social de ERPI é composta por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício, entendendo-se por áreas funcionais o conjunto de compartimentos e espaços necessários para realizar determinadas funções específicas, devidamente articuladas entre si, de forma a possibilitar o bom funcionamento. Deste modo, as áreas funcionais são as seguintes:
 - Área de acesso / átrio;
 - Sala de refeições;
 - Salas de estar e convívio;
 - Cozinha;
 - Despensa do dia;
 - Economato;
 - Despensa (arrumação de produtos de Higiene/limpeza);
 - Quartos dos clientes;
 - Instalações sanitárias para clientes;
 - Instalações sanitárias para pessoal funcionário;
 - Vestiários (para funcionárias);
 - Lavandaria (tratamento de roupas dos clientes);
 - Gabinete de Saúde (serviço de enfermagem e consultas médicas);
 - Gabinete da Diretora Técnica;

- Serviços administrativos;
- Sala da Direção/Reuniões;
- Sala de Fisioterapia.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A resposta social de ERPI não contempla um horário de funcionamento para a prestação de serviços, dado o seu carácter de equipamento de alojamento, que funciona durante 24 horas.

NORMA XIV

Horário de Visitas

1. O horário estabelecido para as visitas na Resposta social de ERPI é de Segunda a Domingo, nos seguintes períodos:
 - ❖ 1º período – 14h00m às 15h30m;
 - ❖ 2º período – 17h00m às 18h30m.
2. Nas visitas aos clientes devem ser sempre salvaguardadas as regras de funcionamento da resposta social de ERPI e o bem-estar dos clientes, respeitando a privacidade de cada um;
3. Não é permitido o acesso dos visitantes aos quartos, com exceção dos clientes que se encontrem acamados ou doentes e com autorização da Diretora Técnica ou uma colaboradora;

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das participações dos clientes em ERPI, deverá ser efetuado pelos clientes, familiares ou responsáveis entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, de segunda a sexta, das 9h às 12h ou mediante transferência bancária;

2. O não pagamento da comparticipação mensal, por um período de 2 (dois) meses sem justificação, permite à direção a suspensão da prestação de serviços ou exclusão do cliente;
3. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, quando através de uma análise sócio-económica do agregado familiar se conclua a impossibilidade do mesmo assegurar a mensalidade.
4. Esta comparticipação poderá ser acrescida, pela utilização de serviços extra, que estão indicados na norma IV ponto n.º 3 do presente regulamento. O seu pagamento será efetuado no mês seguinte.
5. O não pagamento da comparticipação mensal, por um período de 2 meses sem justificação, permite à Direção a suspensão da prestação de serviços ou a sua exclusão do cliente;

NORMA XVI

Cálculo de Rendimento

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento do cliente** (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 seguros 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, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e 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. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

d) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente, os juros dos 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. No que respeita às **despesas fixas**, consideram-se para o efeito:

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

NORMA XVII

Tabla de Participações

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida no ponto b) do n.º 3 da norma XVI 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 cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) 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 participação do cliente;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. À participação apurada nos termos do n.º 1 desta norma, pode acrescentar uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga o acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
6. 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 nº dos elementos chamadas à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações dos clientes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

NORMA XVIII

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10 % da mensalidade a pagar pelo cliente, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias não interpolados (a instituição pode decidir uma percentagem superior);
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* mensal e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XIX

Refeições

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, compromete-se a fornecer diariamente:
 - Pequeno-almoço – 09h00m;
 - Suplemento – 10h30m
 - Almoço – 12h30m;
 - Lanche – 16h00m;
 - Jantar – 19h30m;
 - Suplemento – 22h30m.
2. As refeições serão servidas no refeitório nos horários enunciados. Excecionalmente, por motivos de saúde justificado, poderão ser servidas no quarto;
3. As ementas são elaboradas semanalmente e afixadas na Instituição, no último dia útil da semana (anterior);
4. As ementas são datadas e assinadas pelo responsável pela sua elaboração;
5. A existência de dietas só terá lugar em situações de prescrição médica;
6. Caso o cliente não pretenda tomar a refeição na Instituição, deverá comunicá-lo no prazo de 12 horas de antecedência;
7. Os familiares dos clientes da instituição, podem oferecer alguns géneros alimentares (como chocolates, bolos, rebuçados, sumos, ...) sempre que estes não sejam prejudiciais ao cliente e sejam entregues à funcionária responsável

para os guardarem em local próprio, para não se deteriorarem ou provocarem maus cheiros, identificando-os corretamente.

NORMA XX

Regras Gerais de Funcionamento

Como regras gerais de funcionamento da Instituição, são as seguintes:

- Quando um cliente, visita ou colaborador da instituição seja responsável por prejudicar a tranquilidade ou bem-estar necessário ao bom funcionamento da resposta social de ERPI, estará sujeito a situações de advertência ou expulsão, conforme a gravidade;
- Qualquer situação de gravidade será discutida em reunião de Direcção, contando com a presença dos implicados na situação e posteriormente a decisão da pena a aplicar. A pena poderá ser, numa primeira vez, suspensão no domicílio, por tempo a determinar e na segunda situação poderá mesmo ser de expulsão;
- Os clientes ou seus responsáveis devem comunicar ao Responsável da Instituição (Diretora Técnica) sempre que se pretendam ausentar;
- Na ocorrência de um óbito, a Instituição participará o falecimento do cliente à família/responsável;
- Na ocorrência de óbito, a Instituição participará o falecimento do cliente à família/responsável, sendo da sua responsabilidade efetuar todas as diligências e o contacto com a agência funerária. Caso a família opte por ser a Instituição, esta deve contactar a agência funerária pré-definida pela família / responsável;
- No livro de ocorrências, encontram-se registadas as passagens de turnos, bem como toda a informação relevante;
- Quando um cliente pretenda ausentar-se da Instituição, por um dia ou mais, o cliente/responsável deve assinar um termo de responsabilidade;
- A Diretora Técnica promove reuniões periódicas com os clientes e colaboradores para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.

NORMA XXI

Passagens ou Deslocações

1. A Diretora Técnica, em colaboração com outros técnicos da área de animação, é responsável pela coordenação e elaboração de passeios ou deslocações promovidos pela Instituição, de acordo com o plano de atividades anual estabelecido e afixado em local visível, depois de aprovado pela Direção;
2. A responsabilidade nos passeios ou deslocações é da Instituição;
3. Os clientes são avisados sempre que a atividade planeada sofre alteração de datas ou local de execução;
4. Os familiares ou responsáveis dos clientes são sempre informados dos passeios ou deslocações em que os mesmos vão participar. Nos casos em que o cliente não apresenta capacidades para manifestar a sua vontade própria, a decisão de participação na atividade é tomada pelos familiares/responsáveis, em conjunto com a Diretora Técnica.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;
2. O pessoal afeto á resposta social de ERPI:
 - a. Diretora Técnica, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - b. Animadora sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - c. Médico, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - d. Enfermeiro;
 - e. Fisioterapeuta;
 - f. Ajudante de Ação Direta;
 - g. Cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - h. Ajudantes de cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - i. Motorista;
3. Funções do pessoal afeto à resposta social ERPI.
 - ✚ Diretora TécnicaNo âmbito da gestão:
 - ✚ Dirigir o funcionamento da resposta social, coordenando o pessoal e supervisionando a interação com pessoal afeto a outras respostas sociais;

- ✿ Providenciar, em articulação com o sector da cozinha, que as refeições sejam confecionadas e servidas nas melhores condições, elaborando as ementes e procedendo à sua afixação;
- ✿ Elaborar os planos de cuidados individualizados;
- ✿ Promover reuniões periódicas com os clientes e pessoal, enfatizando a temática do relacionamento interpessoal;
- ✿ Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação profissional e propor e/ou promover ações de formação, de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- ✿ Participar nas reuniões da Direção, quando solicitada a sua presença;
- ✿ Propor a admissão de pessoal, quando o funcionamento da Instituição o exija;
- ✿ Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- ✿ Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- ✿ Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- ✿ Zelar pela efetiva aplicação do Regulamento Interno e, quando necessário, propor à Direção alterações ao documento;
- ✿ Zelar pelo conforto dos clientes e preservação da qualidade dos espaços e atendimento;
- ✿ Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente, à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.

No âmbito do Serviço Social:

- ✿ Integrar os clientes na Instituição, através de entrevistas de acolhimento com os mesmos e com a família;
- ✿ Avaliar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a admissão;
- ✿ Organizar e atualizar o processo individual de cada cliente;
- ✿ Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares e comunidade em geral;

- ✿ Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- ✿ Realizar contactos com as famílias dos clientes, fomentando a sua participação e colaboração na vida da Instituição;
- ✿ Verificar a comparticipação do cliente de acordo com a orientação normativa das comparticipações familiares;
- ✿ Realizar atendimentos à comunidade.

No âmbito a Animação / Ocupação:

- ✿ Participar na elaboração do plano anual de atividades, em colaboração com outros técnicos, clientes, família e parceiros da Instituição;
- ✿ Fomentar a participação dos clientes na vida diária da Instituição;
- ✿ Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre Instituições, sobretudo ao nível do concelho.

✚ Animadora sociocultural:

- Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes;
- Participar na elaboração do plano anual de atividades, em colaboração com outros técnicos, clientes, família e parceiros da Instituição;
- Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização.

✚ Médico:

- Efetuar exames médicos e requisitar exames auxiliares de diagnóstico;
- Realizar diagnósticos médicos;

- Encaminhar os clientes para consultas de especialidade, quando necessário;
- Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças;
- Colaborar na organização do Processo clínico dos clientes.

✚ Enfermeiro:

- Efetuar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, injetáveis, massagem terapêutica, controlo de glicémias e de tensão arterial e outros que se enquadrem nas suas competências;
- Orientar e formar as Ajudantes de ação direta nos procedimentos de atuação com os clientes dependentes, no que respeita ao seu posicionamento e mobilização, prevenção de úlceras de pressão e situações de emergência;
- Preparar e administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico;
- Colaborar com o médico e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão;
- Manter atualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames médicos dos clientes.

✚ Fisioterapeuta:

- Examina os diagnósticos médicos, com o objetivo de formar a sua própria avaliação do caso e poder propor um programa de tratamento;
- Centra-se na análise e avaliação do movimento e da postura, baseadas na estrutura e função do corpo, utilizando modalidades educativas e terapêuticas específicas com base essencialmente no movimento nas terapias manipulativas e em meios físicos e naturais, com a finalidade de promoção da saúde e prevenção da doença, da deficiência, de incapacidade e da inadaptação;
- Tratar, habilitar ou reabilitar indivíduos com disfunções de natureza física, mental, de desenvolvimento ou outras, incluindo a

dor, com o objetivo de os ajudar a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida

✚ Ajudante de Ação Direta:

- Apoiar e trabalhar diretamente com os clientes, de forma individual ou em grupo, tendo em vista o seu bem-estar;
- Acompanhar os clientes, dentro e fora do estabelecimento e/ou serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;
- Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- Colaborar nas tarefas de alimentação dos clientes;
- Recolher e preservar os utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos – aplicação de cremes medicinais e administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- Substituir as roupas de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes e proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas sujas;
- Manter as condições de higiene e salubridade da Instituição;
- Conduzir, quando habilitado, as viaturas da Instituição.

✚ Cozinheira:

- Preparar, confeccionar e empratar as refeições;
- Receber os produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- Colaborar nas encomendas dos géneros alimentares necessários à confeção das refeições;
- Colaborar na elaboração das ementas;

- Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- Apresentar à Diretora Técnica a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha.

✚ Ajudante de cozinha:

- Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir a cozinheira nas suas faltas e/ou impedimentos.

✚ Motorista

- Proceder à condução de veículos ligeiros;
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- Verificar os níveis de óleo, água e pressão dos pneus.

NORMA XXIII

Direção Técnica

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

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos das colaboradoras

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser respeitado pela sua identidade e personalidade;
- b) Usufruir de uma refeição por cada dia de trabalho realizado na Instituição;
- c) Utilizar o telefone, gratuitamente, em situações de emergência;
- d) Receber o vencimento, de acordo com a tabela salarial do sector;
- e) Gozar os dias de férias, de acordo com a legislação, sendo escolhidos intercaladamente, de forma a não prejudicar o funcionamento da Instituição.

NORMA XXV

Deveres das colaboradoras

Nos termos da legislação em vigor, são deveres dos colaboradores:

- a) Manifestar higiene pessoal e uma imagem cuidada;
- b) Utilizar uma conduta discreta na abordagem aos clientes;
- c) Usar calçado e vestuário adequados e confortáveis à realização das atividades;
- d) Zelar pela segurança e privacidade do cliente;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes, clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e demais pessoas que entrem e mantenham contacto com a entidade patronal;
- f) Ser assíduo e realizar as tarefas com zelo e diligência;
- g) Obedecer aos superiores hierárquicos, no que respeita à execução e disciplina de trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
- h) Guardar lealdade à Instituição e sigilo profissional, não divulgando informações que violem a sua privacidade ou a dos seus clientes;
- i) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente, dos que lhe estiverem confiados;
- j) Manter e aperfeiçoar as aptidões profissionais, participando ativamente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição;
- k) Cumprir as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho;
- l) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
- m) Ser pontual, comparecendo no local de trabalho no horário atribuído;
- n) Justificar as suas faltas ou ausências.

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- Ser tratado e respeitado, dignidade e afetividade, na sua individualidade;
- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas na Instituição;
- Ser informado dos assuntos do seu interesse, bem como participar e opinar sobre os mesmos;

- ◆ Obter a satisfação das suas necessidades básicas, sejam elas, físicas, psíquicas, sociais e/ou espirituais;
- ◆ Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, preservando e respeitando a sua vida privada;
- ◆ Ser assegurado por um seguro de responsabilidade civil;
- ◆ Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- ◆ Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
- ◆ Apresentar reclamações/sugestões sobre o serviço à Diretora Técnica ou à pessoa responsável pela Instituição.

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Instituição, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausenta da resposta social de ERPI por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno, as quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na resposta social de ERPI, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Respeitar os horários das refeições para não prejudicar o funcionamento da Instituição;
- Evitar situações de conflitos, com o intuito de um relacionamento saudável entre os clientes e da Instituição, na sua globalidade;
- Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- Tratar com urbanidade e correção os restantes clientes, colaboradores e Direção;
- Comunicar, por escrito, à Direção ou à Diretora Técnica, quando pretende ausentar-se por motivo de férias, com oito dias de antecedência;
- Efetuar o pagamento da comparticipação mensal, de acordo com o contrato de prestação de serviços estabelecido.

NORMA XXVIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família e/ou responsável a devida reparação do dano;
- Exigir ao cliente, família e/ou responsável, o pagamento da participação mensal até ao dia 10 de cada mês;
- Na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial.

NORMA XXIX

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
- Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social;
- Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativa adequada ao normal desenvolvimento das atividades, de acordo com as normas em vigor;
- Dispor de um Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;
- Elaborar e organizar o processo individual do cliente;
- Planificar, anualmente, as atividades a desenvolver;
- Celebrar, sob a forma escrita, contratos de prestação de serviço com os clientes ou seus representantes legais;
- Afixar o nome da Diretora Técnica e outra documentação exigível pela legislação/normativos da resposta social, em local visível;
- Fornecer ao Centro Distrital informações e outros dados, designadamente de natureza estatística e, em especial, as alterações de frequência de clientes, em conformidade com a Orientação Técnica divulgada na Circular n.º5, de 23-12-2014, da Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social;

- Considerar as orientações normativas emitidas pelos serviços competentes do ministério da tutela, nomeadamente, no âmbito de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos clientes e famílias/responsáveis pela utilização dos equipamentos e serviços;
- Colaborar com o Centro Distrital e com outras instituições e organismos, tendo em vista o desenvolvimento de atividades de interesse comum e o melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis;
- Avaliar o funcionamento da resposta social.

NORMA XXX

Medidas Disciplinares

1. O cliente cuja conduta prejudique a tranquilidade, boa convivência, bem-estar e equilíbrio da Instituição, bem como o seu normal funcionamento, poderá, conforme a sua gravidade e reincidência, ser alvo das seguintes sanções:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão registada;
 - c) Suspensão temporária;
 - d) Expulsão da Instituição.
2. Quando o cliente manifestar problemas comportamentais, incluindo ou não agressões físicas a outros, os familiares e/ou responsáveis deverão ser imediatamente informados desse facto, por escrito, através de carta registada com aviso de receção.
3. Em caso de danos, imputáveis ao cliente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis, ficam obrigados a indemnizar os lesados pelos prejuízos causados.

NORMA XXXI

Aplicação de Medidas Disciplinares

1. As medidas disciplinares serão aplicadas aos clientes, após a elaboração de um relatório pela Diretora Técnica, dando conhecimento à Direção;
2. A aplicação das medidas disciplinares previstas na Norma XXXI compete à Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia;

3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas b), c) e d) do número 1 da Norma XXXI, está dependente da prévia auscultação do familiar e/ou responsável pelo cliente.

NORMA XXXII

Negligência/Maus-tratos aos Clientes

1. Os maus-tratos podem ser cometidos com intencionalidade ou por negligência, sendo censuráveis e inaceitáveis, pela inconsideração de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas suas consequências nefastas:
 - 1.1. Os maus-tratos intencionais contemplam situações de ofensas e agressões físicas, psicológicas, sexuais e/ou prejuízos patrimoniais;
 - 1.2. Os maus-tratos por negligência são cometidos por ignorância, incompreensão ou insensibilidade e correspondem a comportamentos como: não facilitar o convívio do cliente com a família ou pessoas significativas, não prestar a devida atenção aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações; descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, bem como da sua higiene e conforto;
2. Os maus-tratos podem, igualmente, ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica. Uma boa intervenção exige a compreensão dos motivos dos comportamentos violentos e maus-tratos;
3. Os clientes e/ou os seus representantes devem apresentar queixa à Diretora Técnica;
4. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência, a Diretora Técnica deve:
 - Escutar, atentamente, o cliente e confirmar as informações por este prestadas;
 - Questionar o cliente, evitando questões cujas respostas sejam “Sim” ou “Não”, de modo a possibilitar o relato dos acontecimentos;
 - Mostrar que acredita nos factos;
 - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
 - Explicar ao cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;

BM

- Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
5. Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos, o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão.

NORMA XXXIII

Negligência/Maus-tratos aos Clientes por parte dos colaboradores

1. Quando um colaborador suspeita que um colega não responde às necessidades de um ou mais clientes, deve conversar com ele e, posteriormente, com o superior hierárquico.
2. Os maus tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência.
3. Quando presencie um colega a maltratar um cliente:
 - 3.1. Deve tentar acalmar o ambiente;
 - 3.2. Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, sem humilha-lo nem enfrentá-lo;
 - 3.3. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir auxílio;
 - 3.4. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
 - 3.5. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso;
4. O colaborador que inflija qualquer tipo de maus-tratos aos clientes será sujeito a um processo disciplinar que, conforme a gravidade dos factos provados, poderá resultar em sanções, que serão graduadas entre a repreensão verbal e o despedimento.

NORMA XXXIV

Negligência/Maus-tratos aos Clientes fora da Instituição

1. Ao cliente, é explicado como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
 - 2.1. As características da família;
 - 2.2. O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
 - 2.3. A qualidade do afeto;
 - 2.4. O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
 - 2.5. O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
 - 2.6. A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.
3. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
4. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA XXXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Quando dinheiro, valores e objetos dos clientes são confinados, pelo cliente e/ou família, à guarda da Instituição deverão constar em registo próprio de cada cliente.
2. Estes valores e/ou objetos são guardados no cofre, em envelopes individuais, sendo efetuada uma conta corrente dos movimentos efetuados;
3. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos que não tenham sido declarados ou confinados à sua guarda.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente, nas seguintes situações:

- Quando a situação se revele particularmente gravosa, de tal modo que a manutenção do cliente coloca em risco a sua integridade física, psicológica e/ou de outros clientes, a família/responsável assume a responsabilidade

da saída imediata, ainda que temporária, em função do resultado do inquérito levado a efeito pela Instituição;

- Quando os familiares e/ou responsáveis desejarem levar o cliente para sua casa. Nesta situação, o cliente e/ou familiares têm que avisar a Instituição com antecedência de 72 horas, assim como o período de ausência.
- Quando o cliente se ausenta por motivo de férias, devendo a interrupção do serviço ser comunicada com 8 dias de antecedência;
- Realização de tratamentos.

NORMA XXXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Direção do CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, deverá ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no qual conste os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O presente contrato pode cessar nas seguintes conjunturas:

- Por decisão unilateral do cliente ou familiar/responsável, a qualquer momento da vigência do contrato, devendo a Instituição ser informada por escrito até ao dia vinte do mês anterior à cessação;
- Por decisão unilateral da Instituição, caso o cliente ou familiar/responsável deixe de cumprir as obrigações assumidas nos termos do contrato e estipuladas no Regulamento Interno, devendo informar com um pré-aviso de quinze dias;
- Por falecimento do cliente.

NORMA XXXIX

Reclamações

1. Nos termos da legislação, o CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA possui o livro de reclamações, o qual pode ser solicitado no Gabinete da Diretora Técnica ou, caso este se encontre encerrado, junto das Ajudantes da Ação Direta;
2. A gestão das reclamações segue os trâmites definidos na legislação em vigor;

3. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no livro de reclamações, após serem rececionadas e desencadeados os procedimentos averiguatórios pela Diretora Técnica, esta emite um parecer técnico que encaminhará para Direção, entidade que deliberará e responderá (por escrito) ao reclamante.

NORMA XL

Culto Católico

1. Os clientes da ERPI têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do sacerdote, for celebrado nas suas instalações segundo o culto católico.

NORMA XLI

Religiões

Os clientes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na ERPI atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

NORMA XLII

Custreamento do Funeral e Sufrágios

1. As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso do cliente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tal compromisso junto da Instituição, devendo então esta suportar os encargos e receber qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social.

NORMA XLIII

Atos Fúnebres

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para o CPSS da Freguesia de Santa Ovaia, os funerais dos cliente realizam-se segundo as normas da instituição e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área da ERPI.

2. Nos casos do cliente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe, e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica a Direção com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIV

Na ocorrência de um óbito, a Instituição participará o falecimento do cliente à família/responsável;

Será da responsabilidade da família/responsável, efetuar todas as diligências e contacto com a funerária, no caso de opção da família ser a instituição a efetuar o contacto com a funerária, a Instituição deve contactar de imediato a agência pré definida pela família/responsável;

No livro de ocorrências será registada toda a informação relevante no decorrer do serviço;

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, IP - Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social de ERPI;
3. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem. Considerar-se-ão nulas e sem efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas legais.

NORMA XLVI

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE SANTA OVAIA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLVII

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Oliveira do Hospital.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O conteúdo do presente regulamento foi apresentado aos clientes, entrando em vigor 30 dias após ser aprovado e assinado pelo Presidente da Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia.

Este regulamento foi aprovado em reunião de Direção no dia 21 do mês de Novembro, no ano 2015, em ata n.º 03/2015.

O Regulamento entra em vigor no dia 21 de Dezembro de 2015.

O Presidente da Direção



(Pe. António Borges de Carvalho)