



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) - LAR ARMINDA DE REAL

#### **Capítulo I - Disposições Gerais**

##### **Norma 1ª**

##### **Âmbito de aplicação**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas designado por LAR ARMINDA DE REAL, sito na rua Zeca Pinheiro, n.º 65, pertencente ao Centro Social Paroquial da Junqueira, concelho de Vila do Conde, Instituição Particular de Solidariedade Social, nos termos do n.º 1 do art.º 1 do Estatuto aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, registada definitivamente na Direcção Geral da Solidariedade Social, sob o n.º 18/97, fls. 132, do Livro 5 das Fundações, desde 04-04-95, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto, em 01/12/2013, para a resposta social de Estrutura Residencial para pessoas idosas. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **Norma 2ª**

##### **Legislação aplicável**

O Lar ARMINDA DE REAL é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social 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 196-A/2015, de 01 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311 Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- 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) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma 3ª**

#### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Lar ARMINDA DE REAL:
  - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos do LAR ARMINDA DE REAL:
  - 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) 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;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) 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;
- j) 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;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **Norma 4ª**

#### **Cuidados e Serviços**

1. O Lar Arminda de Real assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de Higiene Pessoal;
  - d) Cuidados de Imagem;
  - e) Tratamento de roupa;
  - f) Higiene de espaços;
  - g) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - i) Administração de fármacos quando prescritos;
  - j) Marcação de Consultas de clínica geral e de especialidade e, quando necessário, o respetivo acompanhamento.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

2. O LAR ARMINDA DE REAL deve permitir:
  - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;
3. Mediante o respetivo pagamento, poderão ainda ser prestados os seguintes serviços:
  - a) Serviço de cabeleireiro (corte);
  - b) Serviço de manicura.
4. Estão excluídos do n.º 1, os custos com, nomeadamente, medicamentos, consultas médicas, transportes de ambulâncias, fraldas, meios auxiliares de diagnóstico, os quais poderão ser debitados em separado.
5. O LAR ARMINDA DE REAL assegura a assistência religiosa.

## **Norma 5ª**

### **Instalações**

1. O LAR ARMINDA DE REAL tem como instalações:
  - a) 6 Quartos distribuídos por 2 quartos individuais e 4 quartos duplos para dormir ou repousar e permanecer quando doente;
  - b) Instalações sanitárias;
  - c) Sala comum para refeições, nas instalações Centrais;
  - d) Sala comum de estar e tomar pequenas refeições e para a receção de visitas;
  - e) Sala de atividades ocupacionais, nas instalações Centrais;
  - f) Gabinete Técnico.
2. O aposento ocupado por Utentes casados ou com outro grau de parentesco, no caso de falecimento de um dos membros, não será partilhado durante um período de tempo, a definir pela Instituição. No futuro e caso o Utente sobrevivo o desejo, poderá ser transferido, em condições a acordar, para um quarto individual do Lar a construir, se e quando houver vaga;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

3. Aquando da partilha do mesmo quarto, após a morte ou saída de livre vontade de um Utente, compete à Instituição decidir quem irá ocupar a vaga ou transferir o Utente para outro quarto.

## **Capítulo II - Processo de admissão dos utentes**

### **Norma 6ª**

#### **Condições Gerais de admissão dos Utentes**

1. São condições gerais de admissão de um Utente no LAR ARMINDA DE REAL:
  - a) Ter uma avaliação do grau de Grau de dependência na execução das AVD`s
  - b) Ausência ou impossibilidade da família ou da vizinhança em assegurar o apoio continuo e permanente que permita uma resposta às necessidades de cada situação;
  - c) Risco de isolamento social do idoso;
  - d) Situações de emergência social;
  - e) Residência na freguesia da Junqueira e freguesias circundantes;
  - f) Em igualdade de circunstâncias, terá lugar preferencial o sócio ou familiar em 1º grau de sócio da Liga dos “Amigos do Centro Social e Paroquial da Junqueira”.

### **Norma 7ª**

#### **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 de Utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de contribuinte do Utente e do representante legal, quando necessário;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

- 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, nomeadamente da última declaração de IRS;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Declaração assinada pelo utente ou pelo seu representante legal em como autoriza a cedência dos direitos de imagem a ser utilizada nas redes sociais;
2. A ficha de identificação (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da Direção Técnica.
  3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.
  4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Norma 8ª**

#### **Critérios de Admissão/ Priorização na Lista de Espera**

São critérios de prioridade na admissão dos Utentes (total 100 %)

1. Situação socioeconómica desfavorecida (20 %);
2. Situação de risco (15 %);
3. Vivência de conflito familiar/marginalização ou de exclusão social (10 %)
4. Isolamento pessoal (10 %)



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

5. Ausência de alternativa residencial (10%);
  6. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (10%);
  7. Utente de outra resposta social da Instituição (10%)
  8. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (10%);
  9. Idade do utente (5%)
2. CrITÉrios de Retirada da Lista de Espera
- a) Desistência do próprio/familiar responsável
  - b) Internamento em outra resposta social
  - c) Necessitar de cuidados médicos especializados
  - d) Não cumprir os critérios acima mencionados
  - e) Falecimento

### **Norma 9ª**

### **Admissão**

1. Recebido pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo responsável Técnico deste estabelecimento, 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 critérios para admissão, constantes neste regulamento e submetê-la à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção do LAR ARMINDA DE REAL.
3. Caso o pedido de admissão seja deferido, o candidato será convocado, devendo apresentar-se no prazo de 8 dias, podendo a convocatória se feita por via telefónica.
4. Após a decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

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. No ato de admissão deverá ser efetuado o pagamento da 1ª mensalidade;
7. 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 contacto telefónico ou carta.

## **Norma 10ª**

### **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 LAR ARMINDA DE REAL, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
2. A admissão dos Utentes será sempre condicionada ao período experimental de 30 dias, quer para a ambientação dos novos Utentes, quer para a observação de situações que passem despercebidas no momento da triagem, ao Técnico ou à Direção, e que sejam impeditivas da sua continuidade no Lar.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços do Lar, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de atividades do LAR;
  - 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;





Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- g) Recordar os aspetos 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/material fornecido pelo 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 fatores 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.
5. A receção dos Utentes é feita pela Direção do estabelecimento ou por quem a substitua, que os apresentará aos demais e os acompanhará na visita às instalações do estabelecimento.

## **Norma 11ª**

### **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Identificação da situação social;
  - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

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 atualizado.

### **Capítulo III- Regras de funcionamento**

#### **Norma 12ª**

##### **Lotação do estabelecimento**

1. O estabelecimento tem capacidade para 10 utentes.

#### **Norma 13ª**

##### **Horários de Funcionamento**

2. O LAR ARMINDA DE REAL funciona todos os dias do ano e 24 h00/dia;
3. O horário de visitas será fixado em lugar visível.

#### **Norma 14ª**

##### **Horário de saída e de entrada e horário de Visitas**

1. As saídas diárias dos Utentes são livres, salvo contra indicação médica, devendo dar entrada no Lar até às 19 horas.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

2. Durante o período de ausência, os Utentes, bem como os familiares ou acompanhantes assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade ao estabelecimento por “culpa in eligendo”.
3. A não comparência às refeições não confere aos Utentes qualquer direito ou desconto na mensalidade.
4. Caso o Utente pretenda pernoitar fora do Lar, deverá, previamente dar conhecimento à entidade responsável do Lar.
5. Os Utentes poderão receber visitas diariamente entre as 10 horas e as 12 horas e entre as 14 horas e as 19 horas.
6. Excetuam-se do disposto no n.º anterior, os casos dos Utentes cujas visitas, por imperativos profissionais ou outros não possam reger-se pelo horário estabelecido, devendo, neste caso, ser acordado outro horário, a pedido da família, o qual, não poderá perturbar o normal funcionamento do Lar.

## Norma 15ª

### Cálculo do Rendimento

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

$$\text{RC} = \frac{\text{RA} / 12 - \text{D}}{\text{N}}$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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);



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

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 16ª**

### **Tabela de participações**

1. O valor da participação mensal no Lar Arminda de Real determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, que corresponderá a 75% do rendimento “per capita” e que poderá ser elevada até 90% de acordo com o seu grau de dependência do idoso e tendo em conta a seguinte tabela:



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

Resposta Social	Dependência do utente	Percentagem sobre o rendimento “per capita”
Lar Arminda de Real	Inteiramente Autónomo	75%
	Autónomo com ajuda	80%
	Dependente com complemento de 1º grau	85%
	Dependente com complemento por dependência de 2º grau	90%

**1.º grau** – pessoas que não possam praticar, com autonomia, os atos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida quotidiana (atos relativos à alimentação ou locomoção ou cuidados de higiene pessoal).

**2.º grau** – pessoas que acumulem as situações de dependência que caracterizam o 1.º grau e se encontrem acamadas ou apresentem quadros de demência grave.

2. A percentagem de 75% estipulada no número anterior poderá ser elevada até 90%, de acordo com o grau de dependência do utente e de acordo com as seguintes situações:
  - a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
  - b) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que honorem significativamente o respetivo custo.
  - c) Quando no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima de 90%;
  - d) Quando não haja lugar à atribuição do complemento de 1º grau, a percentagem será ajustada em conformidade;
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
4. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª 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;
5. 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;



Rua Zéca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

6. 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;
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
8. À comparticipação apurada nos termos do nº 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 respetivo recibo, de forma individualizada;
9. 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 n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente 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 comparticipação complementar.

### **Norma 17ª**

#### **Revisão da comparticipação familiar**

1. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. 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 18ª**

#### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

3. 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- PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **Norma 19ª**

#### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - a) Pequeno-almoço: às 9 horas.
  - b) Almoço: das 12 horas às 13 horas.
  - c) Lanche: às 16.00 horas.
  - d) Jantar: das 19 horas às 19.30 m.
  - e) Ceia: das 21 horas às 21.30m.
2. Haverá dois tipos de ementas: geral (peixe ou carne) e dieta nos casos prescritos pelo médico.
3. Todas as refeições serão servidas na sala das refeições nas instalações Centrais, podendo eventualmente ser servidas na sala comum do Lar ou no quarto, desde que haja motivos atendíveis que o justifiquem.
4. As ementas serão elaboradas e afixadas semanalmente em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

### **Norma 20ª**

#### **Cuidados de Higiene pessoal**

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

## **Norma 21<sup>a</sup>**

### **Tratamento da roupa de uso pessoal**

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 22<sup>a</sup>**

### **Higiene das instalações**

1. A limpeza das instalações será efetuada, diariamente, pelas funcionárias do estabelecimento.
2. Os Utentes não podem permanecer nos quartos ou noutras dependências aquando da limpeza das mesmas.

## **Norma 23<sup>a</sup>**

### **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo Lar Arminda de Real constam no plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica e da Animadora Sociocultural.
3. Aquando da realização de deslocações ao exterior, compete à Animadora avisar os Utentes com uma antecedência mínima de três dias, tendo os Utentes um dia para decidir.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;





Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

5. Os Utentes autónomos deverão comparecer à hora marcada, no local previamente estipulado. Durante as visitas, os mesmos não podem ausentar-se do grupo sem dar conhecimento às pessoas responsáveis;
6. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou familiares;
7. 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.

### **Norma 24<sup>a</sup>**

#### **Apoio no desempenho nas atividades da vida diária**

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

### **Norma 25<sup>a</sup>**

#### **Cuidados de Saúde e Segurança**

1. Quando doentes, por regra, os Utentes serão encaminhados para o Serviço Nacional de Saúde, através do Posto Médico da Junqueira, para onde deve ser transferido o seu processo clínico, caso o mesmo ainda ali não se encontre.
2. Quando o estado de saúde o reclame, os Utentes serão enviados para um hospital público, ficando sempre a cama reservada, por ocupada, pelo tempo em que o Utente permanecer internado, quer em hospital público, quer em clínica privada, se essa for a opção dos familiares ou do representante legal do Utente.
3. Em caso de doença ou acidente, o estabelecimento obriga-se a comunicar imediatamente o facto aos familiares do Utente ou a outras pessoas indicadas.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

4. É vedado às visitas /familiares fornecerem ao Utente qualquer tipo de medicamento, que não seja através do seu médico assistente e com o conhecimento do serviço clínico do estabelecimento.
5. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do Utente que dele careça, tudo ao abrigo do esquema do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social vigentes.
6. Em caso de urgência hospitalar ou consulta/realização de exame médico deverá ser o seu responsável familiar ou pessoa por ele indicada, a efetuar o seu devido acompanhamento.
1. Como prevenção de acidentes, devem ser observadas as seguintes orientações:
  - a) Andar devagar em todas as áreas da casa;
  - b) Abrir as portas com cautela, evitando magoar quem esteja a passar;
  - c) Não subir a bancos ou cadeiras para tirar alguma coisa de um local elevado, pedindo ajuda aos funcionários se necessário;
  - d) Chamar de imediato alguém do pessoal em serviço, sempre que apareça água ou outro líquido derramado, evitando assim eventuais quedas de outros Utentes ou funcionárias;
  - e) Em caso de incêndio, manter a calma e seguir as instruções que lhe forem dadas pelas funcionárias, pelos elementos da Direção do Lar ou pelas autoridades públicas competentes.

## **Norma 26ª**

### **Administração de fármacos**

O Lar Arminda de Real assegura a administração da medicação que seja prescrita pelo médico assistente.

## **Norma 27ª**

### **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 Lar Arminda de Real pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **Norma 28ª**

### **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. No momento da admissão será elaborado, em triplicado, um inventário de todos os pertences do Utente, sendo entregue um exemplar ao Utente, outro ao representante da família, ficando o original no processo de admissão do Utente.
3. O Lar Arminda de Real não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do Utente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à sua Direção, mediante recibo, ficando, neste caso, depositados em nome do Utente.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## **Norma 29ª**

### **Gestão de bens monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

## **Capitulo V- Recursos**

### **Norma 30ª**

#### **Pessoal**

1. Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
3. A Direção Técnica desta instituição compete a uma técnica, 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;
  1. Assegura a Direção Técnica do \Lar, nomeadamente:
    - a) Dirige o serviço, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
    - b) Colabora no recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;

- c) Garante a coordenação e supervisão do pessoal;
- d) Proporciona o enquadramento técnico para a evolução de cada situação, em função de cuidados definidos;
- e) Sensibiliza o pessoal face à problemática dos utentes.

## 1. Administrativa

Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da Instituição ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e material de escritório; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetuar o processamento de texto de memorandos, cartas/ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados; preencher e conferir documentação de apoio à atividade comercial, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques e outros). Registrar e atualizar, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da empresa, nomeadamente, os referentes ao economato, à faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, stocks e aprovisionamento. Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à Instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

## 2. Ajudantes de Acção Direta

Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os utentes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno dos utentes, dentro e fora do estabelecimento e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos utentes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos Clientes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das suas funções.

### 3. Cozinheira

Preparar e confeccionar as refeições. Zelar pela higiene e limpeza da cozinha e sua arrumação. Zelar pela melhor conservação dos materiais e equipamentos de cozinha. Elaborar as ementas em colaboração com o Técnico responsável. Efetuar a requisição de géneros e materiais necessários ao funcionamento do sector. Ser responsável pelo bom funcionamento da cozinha e da despensa.

### 4. Ajudante de cozinha

Trabalhar sob a supervisão da cozinheira, auxiliando-a nas suas tarefas. Lavar a loiça e limpar os espaços, equipamentos e materiais. Preparar os géneros para a confeção das refeições. Arrumar as mercearias e acondicionar géneros alimentares. Apoiar, quando necessário, no serviço às mesas. Colaborar, sempre que necessário, com as funcionárias dos restantes sectores.

### 5. Responsável pela lavandaria/rouparia

Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas dos utentes e serviços. Proceder à secagem mecânica das roupas e controlar a sua secagem natural. Passar a ferro e dobrar as roupas. Ser responsável pelo recebimento, tratamento e entrega das roupas nas devidas condições, procedendo ao seu registo. Executar alguns trabalhos de costura manuais ou à máquina necessários à confeção, conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins.

## **Norma 31<sup>a</sup>**

### **Direção e coordenação do Lar**

1. Compete ao Responsável Técnico dirigir o estabelecimento, assumindo a programação de atividades. Neste sentido, o Técnico implementa, depois de aprovado pela Direção do Lar, o modelo de gestão entendido como o mais adequado às necessidades e características da Instituição, de modo a zelar pelo bom funcionamento da mesma, promovendo reuniões técnicas com os Utentes, seus familiares, e com os funcionários, sensibilizando-os para a problemática da pessoa idosa e coordenando as atividades, no âmbito da animação sociocultural.
2. A Direção Técnica dispõe de horário de atendimento aos familiares e utentes que dele necessitem afixado na porta do gabinete

3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por um representante escolhido pela direção.

## Capítulo VI- Direitos e Deveres

### Norma 32ª

#### Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do Lar têm os seguintes direitos:
  - a) A serem tratados com respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
  - b) À utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva valência e nos termos do acordo com esta;
  - c) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
  - d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - g) A serem atendidos em eventuais queixas, reclamações ou simples sugestões, cláusula extensiva a qualquer visitante ou frequentador do Lar;
  - h) A pendurar fotografias ou objectos de decoração, nos locais estabelecidos para esse efeito e de modo a que as paredes não fiquem danificadas;
  - i) A tomar parte nas festas, passeios ou visitas organizadas pelo Lar, de acordo com os respectivos fins ou programas, suportando os seus custos, se for caso disso;
  - j) Ter acesso à ementa semanal;
  - k) A inviolabilidade da correspondência;

- l) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde

## **Norma 33<sup>a</sup>**

### **Deveres dos Utentes**

#### 1. Consideram-se deveres dos Utentes:

- a) Cumprir com as normas em uso e respeitar os costumes do Lar, e também com o estipulado no contrato de admissão e neste Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa do Lar Arminda de Real na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- c) Pagar pontualmente a comparticipação fixada e as alterações subsequentes, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade, conforme o acordado no contrato de admissão;
- d) Cumprir os horários fixados no Lar;
- e) Abster-se de provocar ruídos de qualquer natureza, especialmente nas horas de silêncio, regulando os aparelhos de som: rádios, televisores, gira-discos ou toca cassetes, etc.;
- f) Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamentos colocados à sua disposição, evitando tudo o que danifique o quarto e demais instalações do Lar;
- g) Sujeitar-se aos exames médicos necessários, por forma a preservar a sua saúde e bem-estar;
- h) Aceitar os tratamentos que lhe sejam prescritos pelo(s) médico(s) e efetuados pelo pessoal deles encarregado;
- i) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- j) Tratar com educação, respeito e dignidade todos os demais Utentes, funcionário e visitantes do Lar;
- k) Não entrar em conflito com os outros Utentes ou funcionários.





Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- I) Comunicar por escrito à direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Norma 34<sup>a</sup>**

#### **Outras obrigações dos Utentes**

1. Para o bom e regular funcionamento do Lar os Utentes não poderão:
  - a) Colocar nas paredes das diversas dependências pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização dos responsáveis pelo Lar;
  - b) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente;
  - c) Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para consumo próprio ou de outros Utentes;
  - d) Receber das visitas, sobretudo quando doentes, qualquer tipo de alimentos, bebidas ou medicamentos sem autorização da Instituição;
  - e) Manter em sua posse armas ou objectos cortantes que possam pôr em causa a sua integridade física ou de outros;
  - f) Solicitar gratificações junto dos demais Utentes, funcionárias e/ou visitantes no interior ou exterior do estabelecimento;
  - g) Usar ou acender qualquer tipo de lamparina ou lume no interior da Instituição;

### **Norma 35<sup>a</sup>**

#### **Direitos dos funcionários**

1. Os funcionários do Lar gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade usufruindo de todos os direitos concedidos pelos diplomas reguladores das relações laborais.

## **Norma 36ª**

### **Deveres dos funcionários**

1. Ao pessoal em serviço no Lar cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

## **Norma 37ª**

### **Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, 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 de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço
- e) A lealdade e o respeito por parte dos utentes, família e/ou representante;
- f) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- g) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- h) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
- i) Ver respeitado o seu património;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- j) À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 bom relacionamento com terceiros e a imagem do Lar;
- k) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, família ou representante;
- l) Gerir e priorizar a lista de espera;
- m) Elaborar o Plano Individual de Cuidados e Plano de Atividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
- n) Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
- o) Imputar ao cliente, familiar ou representante legal as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo utente.

### **Norma 38ª**

#### **Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Prestar os serviços constantes neste regulamento;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- e) Manter o processo dos utentes atualizados;
- f) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Possuir o livro de reclamações;
- i) Manter os espaços limpos e asseados;
- j) Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência do utente;
- k) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
- l) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
- m) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- n) Sinalizar às entidades competentes situações de maus- tratos e negligencia,
- o) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
- p) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- q) Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

### **Norma 39<sup>a</sup>**

#### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, 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 40<sup>a</sup>**

### **Interrupção da prestação de 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 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

## **Norma 41<sup>a</sup>**

### **Cessação da prestação e serviços por fato 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 42<sup>a</sup>**

### **Causas de exclusão de utentes**

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um Utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.
2. São causas de exclusão de um Utente:
  - a) Manter dentro do Lar um comportamento que não se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites e que possa, por qualquer forma, lesar os restantes Utentes, o pessoal ou as visitas e também os interesses do Lar, nomeadamente o seu bom nome e honorabilidade;
  - b) Tomar e manter uma atitude de agressividade verbal ou física com os outros Utentes, funcionárias ou Direção;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

- c) Ter em seu poder objetos cortantes ou contundentes, que coloquem em causa ou possam ser usados contra a integridade física do próprio ou dos outros Utentes e funcionárias;
  - d) Ingerir em excesso, mesmo que fora do Lar, bebidas alcoólicas ou tomar medicamentos e outras substâncias, sem consentimento médico;
  - e) Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para seu uso e de outros Utentes;
  - f) Não respeitar as normas de higiene pessoal, nomeadamente, o banho e cuidados com as roupas;
  - g) Prestar falsas declarações ou apresentar documentação falsificada para a formação do seu processo de admissão;
  - h) Constituir-se em mora, não efetuando, atempadamente, ele próprio ou os seus representantes, o pagamento das mensalidades acordadas e contratadas com este Lar, podendo o contrato ser anulado, devendo o Utente ser retirado do Lar no prazo máximo de quinze dias e efetuado o pagamento das mensalidades em dívida;
3. Caso o Utente venha a sofrer de doença mental ou psíquica que impossibilite o convívio com os demais Utentes ou se torne dependente em grau que exija a mobilização de recursos logísticos especializados, humanos e técnicos, de que o Centro não disponha, deverá ser promovida a retirada do Utente no mais curto espaço de tempo, e não mais de 15 dias depois da notificação do facto aos seus familiares ou ao seu representante.

### **Norma 43<sup>a</sup>**

#### **Procedimento**

1. A exclusão, pelos motivos referidos no n.º 2 da Norma anterior, será sempre precedida de um processo disciplinar escrito que permita ao Utente, ou ao seu representante, apresentar a sua defesa em tempo razoável;
2. Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar.

## **Norma 44ª**

### **Decisão**

1. Concluído o aludido processo disciplinar, a deliberação de exclusão de um Utente é da competência exclusiva da Direção.

## **Norma 45ª**

### **Direitos dos voluntários**

1. São direitos dos voluntários que atuem nesta instituição:
  - a) Dispor de um cartão de identificação de Voluntário;
  - b) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
  - c) Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição selecionada;
  - d) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto;

## **Norma 46ª**

### **Deveres dos voluntários**

2. São Deveres dos Voluntários que atuem nesta instituição:
  - a) Observar as normas que regulam o funcionamento do Lar Arminda de Real com quem presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
  - b) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;
  - c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - d) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
  - e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311, Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

- f) Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da instituição sem o seu conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

### **Norma 47<sup>a</sup>**

#### **Livro de reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção pelo Utente e/ou familiar sempre que desejado.

### **Norma 48<sup>a</sup>**

#### **Livro de registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é assinada diariamente pela Direção Técnica .

### **Norma 49<sup>a</sup>**

#### **Falecimento de utente**

1. No ato de admissão do utente devem estar definidos, em envelope fechado, os procedimentos a executar na preparação do funeral;
2. As despesas do funeral são da responsabilidade da família do Utente;
3. Se o Utente não tiver familiares o Lar assume todos os encargos inerentes ao funeral.





Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311 Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

## **Norma 50ª**

### **Espólio**

1. Falecendo algum internado, o respetivo espólio deverá ser reclamado, no período de 2 anos, pelos seus herdeiros, acompanhado das certidões de óbito e de habilitações de herdeiros.
2. Se os herdeiros não reclamarem o espólio, o mesmo reverterá definitivamente a favor do Lar Arminda de Real.

## **Capítulo VII- Disposições Finais**

### **Norma 51ª**

#### **Alterações ao presente regulamento**

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



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311 Junqueira VCD  
Tel: 252 653 370

## **Norma 52ª**

### **Integração de Lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Lar, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria

## **Norma 53ª**

### **Entrada em vigor**

1. O presente Regulamento foi aprovado pela Direção do Centro em 11 de Maio de 2015, para entrar em vigor imediatamente.



Rua Zeca Pinheiro, 65  
4480-311 Junqueira VCD  
Telf: 252 653 370

O ..... utente/familiar do utente do Lar Arminda de Real declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ..... de ..... de 20.....

-----

-----

(Assinatura do utente/familiar do utente)