



# **Regulamento da Residência**

## **CAPITULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Residência Geriátrica designada por O Conforto dos Avós, Lda., pertence a uma Sociedade por Quotas e rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de Março.

#### **NORMA III**

##### **Objectivos de 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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

O Conforto dos Avós assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alimentação – Pequeno-almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia
2. Cuidados de higiene e conforto pessoal
3. Tratamento da Roupa
4. Cuidados médicos e de enfermagem
5. Apoio Psicossocial
6. Vigilância durante a sua permanência na Residência Geriátrica
7. Animação/Ocupação de tempos livres



## 8. Apoio em deslocações ao exterior (inseridas nas Actividades de Animação)

**Em caso de doença súbita**, considerada emergência serão tomadas as devidas providências de modo a acompanhar o utente ao serviço de Urgência do Hospital da área da Instituição, avisando-se a família, que tomará a responsabilidade do caso.

Se o responsável pelo utente não conseguir deslocar-se às urgências, após o período de triagem, o utente não ficará sozinho, no entanto será cobrado à hora a permanência do funcionário no hospital.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA V

##### Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Manifestar vontade em ser admitido.
2. Outros casos excepcionais a serem considerados individualmente

#### NORMA VI

##### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Identificação/Diagnóstico que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos abaixo indicados:
  - 1.1. Bilhete de Identidade ou C.C. 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. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
2. O período de candidatura decorre no período de 24 horas.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 10:30 – 18:30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na recepção do estabelecimento no horário acima mencionado.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a possível interdição ou determine a tutela e responsabilidade sobre o utente.
5. 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.



6. A entrada do cliente na instituição, deverá ser feita no período das 10:00 às 15:00 e de preferência durante os dias de semana.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

Os Critérios de admissão regem-se pelos seguintes pontos:

1. Idade do Cliente
2. Tipo de cuidados Médicos e Paramédicos exigidos
3. O isolamento social em situações de emergência, pela impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento.
4. Inexistência de retaguarda familiar por questões de saúde do mesmo.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica da Residência, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir, a Directora Técnica e a Gerente.
3. A decisão será transmitida ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.500,00 €, valor da inscrição, que não será reembolsável seja qual for o motivo da não entrada/desistência, incluindo o falecimento do cliente no período que antecede a entrada efectiva na residência.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

- 1 A recepção do utente incumbe à Gerente e/ou à Directora Técnica sobre a ambiência da residência e das regras orientadoras do seu funcionamento, desenvolvendo o acolhimento nas seguintes fases:
  - a) Reconhecimento do espaço que irá habitar
  - b) Apresentação do utente aos restantes residentes
  - c) Apresentação da equipa multidisciplinar de apoio
  - d) Integração no seu aposento
  - e) Se o utente, recusar o internamento, ou não comparecer na data marcada para sua entrada, nem fizer contacto para justificação do mesmo não dando entrada nos sete dias imediatos, será anulado o processo de admissão.



## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

A instituição organiza de todos os seus clientes, um processo social e um clínico, onde constam a sua identificação pessoal, dos seus representantes, informações sobre a situação social e física, necessidades específicas dos utentes e listas de roupa e valores.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente é imediatamente informado do lugar que ocupará na nossa lista de espera.

## **CAPITULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

O Conforto dos Avós – Residência Geriátrica Lda., está sediado na Rua da Salmoura, nº 9, 9A e 9B, Brejos de Azeitão – 2925-586 Azeitão e as suas instalações são compostas por:

- Quartos duplos com casa de banho
- Quartos triplos com casa de banho
- Quartos individuais com casa de banho privativa
- Casas de banho comuns
- Sala refeições
- Atelier
- Gabinetes administrativos
- Gabinete Médico e de Enfermagem
- Cozinha
- Dispensa
- Lavandaria
- Rouparia
- Armazém
- Ginásio
- Cabeleireiro
- Salas de convívio
- Sistema de extinção de incêndios

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

Os nossos horários de funcionamento são:

Horários			
Instituição	Lar	24 Horas	
	Centro de Dia	08:00 – 20:00	
Colaboradores	Direcção/Gerência	Isenção de Horário	
	Direcção Técnica	Isenção de Horário	
	Animadora Sociocultural	9:00 – 18:00	
	Médico	Tempo Parcial 2ªF (11:00 – 12:30) e em S.O.S	
	Enfermeira	2ªF /4ªF / 6ªF/Sáb. e em S.O.S	
	Enfermeira	S.O.S	
	Auxiliares de Lar & Centro de Dia	Turnos	07:00 – 16:00
			13:00 – 21:00
			15:00 – 24:00
			24:00 – 09:00
Cozinheira & Auxiliar de Cozinha	Turnos	07:00 – 16:00	
		11:30 – 20:30	
		08:00 – 14:00/18:30 – 20:30	
Auxiliar de Serviços Gerais		08:00 – 17:00	
Visitas	3ª/4ª/5ªfeira, sábado e domingo das 14:00 às 17:00		

O lar é dirigido sob o ponto de vista funcional por uma Gerente e uma Directora Técnica que respondem directamente pelo seu funcionamento, disciplina, eficiência dos serviços e pelo permanente cumprimento deste Regulamento.

Compete ainda a estas duas pessoas:

- Superintender no funcionamento de todos os serviços tendo em vista, a harmonia e bem-estar dos residentes.
- Coordenar as actividades de todo o pessoal, promovendo as reuniões necessárias para o bom funcionamento da Instituição.
- Orientar todo o pessoal nas suas múltiplas actividades dando-lhes as indicações necessárias para a compreensão das diferenças de temperamento, hábitos e mentalidades dos utentes.
- Elaborar e manter actualizados os registos e elementos estatísticos.
- Zelar pela conservação de todas as instalações e bens da residência.
- Participar e avaliar por escrito, qualquer facto digno de menção ou de natureza disciplinar dos utentes ou funcionários.
- Prestar ajuda psicossocial aos utentes de forma a suscitar lhes interesse na resolução dos seus próprios problemas e mantê-los activos.

O trabalho da directora técnica será coadjuvado com o da Animadora Sociocultural e pelas duas encarregadas, que tem como objectivo manter a harmonia funcional da Instituição e o bem-estar dos utentes, especialmente compete:

- Coordenar, distribuir e distinguir os serviços e pessoal do sector que lhes for codificado.
- Zelar pelo cumprimento rigoroso dos horários de trabalho.
- Prever eventuais faltas ao trabalho, procurando e implementando soluções para a minimização do problema e dando dos factos imediato conhecimento aos seus superiores.



- d) Ajudar a elaborar os mapas de férias em conjunto com a gerência compatibilizando os interesses dos funcionários com as necessidades da Instituição.
- e) Zelar pela distribuição das refeições nas melhores condições.
- f) Zelar pela disciplina do pessoal que lhe esteja adstrito.
- g) Praticar, sempre que necessário, a entreatajuda em qualquer tarefa que reclame essa necessidade.
- h) Usar o fardamento sempre limpo com apresentação e exigir que todo o pessoal siga o seu exemplo.

#### **AJUDANTES DE LAR**

São atribuições das ajudantes de lar:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto dos residentes.
- b) Ajudar nas execuções de todas as actividades de vida diária dos utentes que estejam afectados.
- c) Assegurar o arranjo, conservação, limpeza e arrumação dos aposentos, áreas comuns e equipamentos de qualquer natureza utilizados pelos utentes e outros técnicos.
- d) Ajudar a servir e dar as refeições na sala de refeições ou noutro local assim exigidos.
- e) Transmitir á gerência todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos residentes.
- f) Colaborar com o pessoal de enfermagem em tudo o que lhes for solicitado.
- g) Ajudar a manter um ambiente de harmonia e tranquilidade entre as pessoas.
- h) Avaliar o trabalho contínuo e dar sugestões para novas adaptações;
- i) Planear, executar e avaliar um sistema de registos (temperaturas, TA, glicemias, etc)
- j) Estar atento e vigiar os utentes doentes e informando sempre os superiores.
- k) Cumprir rigorosamente o sigilo profissional.
- l) Zelar pela preservação das instalações do Conforto dos Avós.

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

1. O horário de visitas do nosso estabelecimento é: 3<sup>a</sup>/4<sup>a</sup>/5<sup>a</sup>/sábado e domingo, das 14h às 17h, podendo no entanto, ser sujeito a alteração, mediante apresentação de razões que o justifiquem e posterior autorização da Gerência.
2. A Instituição tem funcionamento contínuo e ininterrupto, durante as horas de cada dia.
3. Quanto às entradas e saídas dos utentes com os seus familiares, devem ser previamente comunicadas na recepção, tendo depois liberdade de escolha do horário de chegada e regresso à instituição.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 8 do mês em curso, directamente na Recepção da Residência, ou por transferência bancário para o nº **0010-0000-4917-3640-00125 BPI**. Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços do mês anterior não incluídos na mensalidade.
  
2. Excluem-se da mensalidade os seguintes serviços e materiais:
  - Marcação e idas a Consultas médicas de rotina
  - Internamento quer em estabelecimentos oficiais, quer em particulares
  - Aluguer de aparelhos hospitalares
  - Transportes em ambulância
  - Medicamentos
  - Fraldas (o familiar pode adquirir material de incontinência no exterior da instituição, no entanto fica à responsabilidade do mesmo trazer os produtos sem qualquer tipo de aviso prévio por parte da instituição. Caso o utente necessite de material e não o tenha será reposto o mesmo pela instituição e cobrado nas despesas extras)
  - Próteses
  - Fisioterapia de Reabilitação
  - Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
  - Serviço de Barbearia/cabeleireiro/manicura/pedicura
  - Terapia da Fala
  - Consultas de Psicologia e Psiquiatria
  - Serviço de Massagens
  - Deslocações e acompanhamentos (quando um funcionário da instituição acompanha o utente a exames/consultas)
  - Serviço de acompanhamento noturno em situações de emergência hospitalar: na admissão do utente, o responsável pelo mesmo decide se durante o período noturno quer ou não ser informado de eventuais situações emergentes. Sendo que, no caso de não querer o serviço de acompanhamento terá um custo adicional, de acordo com o preçário em vigor.
  - Outros serviços especiais não previstos, que serão da responsabilidade e encargo do Utente ou do seu Responsável.
  - Todo o equipamento de proteção individual necessário durante a permanência do utente em área de isolamento.
  
3. Se as pessoas (utente, familiar ou responsável), que contractuaram com esta Instituição, se constituírem em mora, (considera-se em mora, a mensalidade não paga até ao dia 12 do mês a que respeita) poderão ver anulado o contrato, com base na falta de pagamento. Se tal acontecer, deverão promover a retirada do Utente, no prazo máximo de cinco dias e



efectuar o pagamento do período de permanência na Residência Geriátrica, que se encontre em dívida, à data da saída. Poderá ainda ser acrescentado à dívida, mais 50% do respectivo valor.

4. Se o prazo estabelecido expirar sem que os responsáveis, de acordo com o artigo anterior, tenham promovido a deslocação do Utente, a Instituição poderá tomar providências no sentido de o fazer retirar, para a residência da pessoa responsável perante esta Instituição, correndo por conta daquela todas as despesas efectuadas.
5. No caso de saída para internamento hospitalar, férias, ausência temporária ou falecimento do utente, não serão reembolsadas quaisquer quantias referentes ao mês em curso. Caso o utente seja internado, o valor da mensalidade será pago na íntegra, independentemente do número de dias de ausência.

#### **NORMA XVI** **Preçário das Mensalidades**

1. O preçário das mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar.
2. Existe uma inscrição a pagar na entrada do cliente, no valor de 1.500€.
3. A mensalidade está entre o valor mínimo 1.850€ e 2.800€ máximo.
4. O valor da mensalidade **não contempla**: fraldas, medicação, fisioterapia, consultas de especialidade, cabeleireiro, pedicure, deslocações específicas, acompanhamentos ao exterior, transportes de ambulâncias e equipamentos de proteção individual necessários para fins de isolamento do utente.
5. Em caso de alteração ao preçário em vigor, tal alteração será afixada no nosso placar principal.
6. Os valores das mensalidades e extras são revistos anualmente ou em situações clínicas que tenham evoluções a ser reavaliadas.

#### **NORMA XVII**

##### **Refeições**

1. As refeições têm os seguintes horários:
  - Pequeno – Almoço: 09:00 - 09:30
  - Almoço: 12:00 - 13:00
  - Lanche: 16:00 - 16:30
  - Jantar: 19:00 - 20:00
  - Ceia: 22:00 – 23:00
2. A ementa mensal está afixada no placar principal na entrada da instituição.





3. Os alimentos, não fornecidos pela Instituição, e que se encontram em poder dos Utentes, ficarão acondicionados em local apropriado (na cozinha), garantindo-se o seu consumo de acordo com a orientação médica, se necessária, ou segundo os desejos do Utente, não sendo permitido que os mesmos sejam conservados nos quartos.

### **NORMA XVIII** **Actividades/Serviços Prestados**

1. Devem ser proporcionados aos Utentes os cuidados fundamentais que assegurem uma higiene pessoal adequada.
2. Devem ser asseguradas as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem.
3. Quando a situação clínica do idoso o justifique, deve ser-lhe proporcionado o acesso a cuidados especiais de saúde.
4. Deve existir um processo individual de saúde para cada Utente, o qual só poderá ser consultado e atualizado pelo pessoal médico e de enfermagem.
5. Os cuidados médicos e de enfermagem serão assegurados semanalmente e de acordo com as necessidades dos utentes.
6. Os medicamentos são adquiridos por receita médica dos serviços de Segurança Social que o Utente usufruir e pagos por este ou pelo seu responsável, nas condições normais de funcionamento.
7. **É expressamente proibido** a entrada de qualquer medicamento, sem a devida autorização do médico assistente da Instituição ou conhecimento da Direcção.
8. **É expressamente proibido** que os Utentes tenham à sua guarda qualquer tipo de medicamentos.
9. Em caso de o familiar ser o responsável pela preparação da medicação, é obrigatório que esta seja entregue semanalmente à segunda-feira, na instituição. É ainda obrigatório que os medicamentos se encontrem nos blisters.

### **NORMA XIX** **Passeios ou Deslocações**

O Plano de Actividades é elaborado mensalmente, com base no levantamento de interesses dos Utentes e de acordo com os recursos existentes na Instituição. Tendo o seguinte horário:

2ª Feira – Ginástica (10:30 – 11:30); Actividades Individualizadas (14:30 – 18:30).

3ª Feira – Actividades de grupo para estimular a memória (10:30 – 11:30) e (14:30 – 18:30).

4ª Feira – Ginástica (10:30 – 11:30); Actividades Individuais (14:30 – 18:30).

5ª Feira – Reza do Terço (10:30 – 11:30); Jogos de concentração (14:30 – 18:30).

6ª Feira - Estética e Beleza + “2 Dedos de Conversa” (09:30 – 11:30); Visionamento de Filmes/Musicais (16:30 – 18:30)

O Plano de Actividades poderá sofrer alterações, consoante a marcação de visitas ao exterior. As características e capacidades do grupo de utentes são também fundamentais para a planificação



mensal, assim sendo as actividades vão sendo adaptadas conforme as avaliações feitas regularmente ao grupo.

Os familiares não são avisados das saídas ao exterior para actividades.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1.0 quadro de pessoal desta residência encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do Conforto dos Avós compete a um técnico, nos termos da lei exigível cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos utentes:

1. À alimentação composta por: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia, de acordo com o horário estabelecido e a valência que usufruem.
2. À utilização do telefone para comunicação interna e externa, sendo esta última paga pelo utente.
3. À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.
4. A ter no quarto utensílios e adornos próprios, desde que não danifiquem as instalações da Residência, nem causem incómodo ao companheiro do utente, nem dificultem a mobilidade dos mesmos.
5. Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares que digam respeito às suas responsabilidades.
6. Ser informado dos serviços existentes na Instituição e da sua forma de funcionamento.
7. Ter conhecimento da sua situação de saúde, salvo contra-indicação médica, tendo oportunidade de participar no seu Plano de Cuidados e no Plano de Desenvolvimento Individual.
8. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico.
9. A reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito, dirigindo-se directamente à Gerente Sílvia Carambola e/ou à Diretora Técnica.
10. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade.



## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos Clientes**

São Deveres dos utentes:

1. Os Utes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Instituição um comportamento que se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes utentes, pessoal, outras visitas e o interesse da Instituição, nomeadamente o bom nome e honorabilidade desta última.
2. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direcção sobre o funcionamento da Instituição.
3. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição.
4. Cumprir os horários estabelecidos.
5. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para as quais mantenha capacidades físicas e mentais.
6. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados.
7. Participar nas reuniões dos utentes.
8. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas na Residência que ponham em causa a privacidade dos colegas.
9. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.

## **NORMA XXIV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários**

São direitos:

1. Dispor de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho.
2. Ser informado atempadamente das escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas.
3. Participar nas reuniões de colaboradores, participando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças.
4. Ser respeitado pelo trabalho que efectua.
5. Ter acesso a acções de formação na sua área de trabalho.
6. Direito a seguro de acidentes de trabalho.
7. Direito à licença de maternidade/paternidade.
8. Direito à refeição nas instalações da residência durante o seu horário de trabalho.
9. Direito ao uniforme e a equipamentos de protecção individual fornecidos pela instituição.
10. Direito à comunicação sobre qualquer alteração nos processos da Residência.



## NORMA XXV

### Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço/Funcionários

São deveres:

1. Ser assíduo e pontual.
2. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas.
3. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas.
4. Respeitar as orientações que lhe são transmitidas pelos superiores.
5. Obedecer aos princípios de respeito pela privacidade dos utentes e do sigilo profissional.
6. Tratar com respeito e dignidade os utentes, seus familiares e amigos.
7. Respeitar os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa.
8. Comunicar por escrito e/ou oralmente aos superiores, as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço.
9. Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar.
10. Participar nas reuniões de colaboradores.
11. Utilizar os equipamentos de protecção individual sempre que necessário.
12. Cumprir as normas do presente regulamento.

## NORMA XXVI

### Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

A Gerência da Residência Geriátrica **não se responsabiliza por dinheiro, valores e objectos dos Utentes, que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda**, bem como dos danos que possam ocorrer nos objectos pessoais de uso diário (próteses, óculos, bengalas, aparelhos auditivos, etc.)

A residência disponibiliza um cofre, onde podem ser guardados bens de valor (jóias e dinheiro) dos utentes. **Estes não podem ter dinheiro na sua posse nem nos quartos.**

## NORMA XXVII

### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A desistência definitiva da permanência na Instituição (nas duas valências) por iniciativa do Utente ou seu Responsável, deve ser comunicada por escrito até ao final do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
2. A rescisão do contrato por parte do Utente/responsável deverá ser comunicada à Gerência da Instituição no prazo de 30 dias através de documento escrito e entregue na Recepção.



## **NORMA XXVIII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Conforto dos Avós deve ser celebrado, por escrito um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXIX**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

O cliente poderá rescindir o contrato ou seu representante legal desde que os nossos serviços não correspondam à necessidade do utente e ou familiar, desde que o aviso prévio seja respeitado.

## **NORMA XXX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a residência possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da recepção sempre que necessário.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXI**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Gerência deve informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao actual regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. As alterações realizadas são comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXXII**

### **Integração de Lacunas**

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

## **NORMA XXXIII**

### **Disposições Complementares**



## 1. Roupas

- 1.1 Os utentes devem trazer a sua roupa marcada com etiquetas com o número atribuído pela instituição, que deverá constar no seu Inventário Pessoal.
- 1.2 Sempre que a família ou familiares integrarem novas peças, deverão estas constar do Inventário de cada utente, tendo sempre que passar pela recepção da instituição.
- 1.3 As despesas com a aquisição de roupas, calçado e outros artigos de uso pessoal são da responsabilidade do Utente ou do seu Responsável.
- 1.4 O recurso a serviços especializados de limpeza e tratamento de roupa será por conta do Utente/Responsável.

### **NORMA XXXIV**

#### **Disposições Excepcionais**

#### **Situações de Emergência, Calamidade**

1. A Gerência e Direcção Técnica poderão adoptar medidas extraordinárias de carácter temporário e que entendam por necessárias à salvaguarda da saúde e/ou vida dos utentes, e/ou funcionários da Instituição, sem prévia comunicação aos familiares, nomeadamente em situações de declarada Emergência ou calamidade Nacional ou Local.

### **NORMA XXXV**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a 1 de Janeiro de 2013.

Revisto 02/01/2023

Elaborado por: Dra. Milene Reis	Aprovado por: Sílvia Carambola
---------------------------------	--------------------------------