

**Regulamento Interno da Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos Do Centro Social  
e Paroquial de S. Tiago  
Freguesia de Mairos**

**CAPÍTULO I**

**Disposições Gerais**

**Norma I**

**Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação**

- 1) O Centro Social e Paroquial de S. Tiago de Mairos da freguesia de Mairos é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada pela inscrição nº 20/70, a fls. 178 Verso no Livro 6, desde o dia 30/07/2007, nos termos do artigo 2º, do Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela portaria nº 778/83, de 23 de Julho, e tem sede na Av. Carminda Ribeiro 5400-640 em Mairos. Esta resposta tem um acordo de cooperação com a Segurança Social celebrado a 31 de Maio de 2011.
- 2) A Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos destina-se a acolher pessoas idosas desinseridas do meio familiar e/ou social não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem a sua vontade em serem admitidas.
- 3) Em situação de incapacidade na expressão dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade do internamento.
- 4) Com os serviços prestados e actividades desenvolvidas pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos factores associados ao processo de envelhecimento.

**Norma II**

**Legislação Aplicável**

O presente regulamento aplica-se á Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social e Paroquial de S. Tiago da freguesia de Mairos, regendo-se pelo estipulado no Despacho Normativo nº.67/2012 de 21 de Março, decreto-lei nº 99/2011 de 20 de Setembro e decreto-lei nº 64/2007 de 14 de Março.

**Norma III**

**Objectivos do regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

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**

**Objectivos da Resposta Social**

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Assegurar aos indivíduos serviços que permitam a satisfação de necessidades básicas e actividades da vida diária;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
5. Fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
6. Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;

**Norma V**

**Serviços prestados e actividades desenvolvidas**

A Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar),
- Cuidados de higiene e conforto;
- Cuidados médicos e de enfermagem
- Lavagem e tratamento de roupas;
- Animação/ Ocupação/Lazer;
- Apoio em deslocações ao exterior;
- Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais.

**Capítulo II**

**Norma VI**

**Condições de admissão**

São condições de admissão neste serviço:

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

- 1.Possuir idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita continuar no seu meio habitual de vida, salvo casos excepcionais considerados pela Direcção tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar e o relatório de quem faz o pedido se efectuado por Instituição congénere;
- 2.Vontade expressa do idoso ou do seu representante legal/familiar, caso o idoso não possa expressar a sua vontade;
- 3.Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

**Norma VII**  
**Candidatura**

- 1.Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição fornecida pela instituição e que fará parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1.Bilhete de Identidade do cliente e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.2.Cartão de Contribuinte do Cliente e, quando necessário, do representante legal;
  - 1.3.Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante quando necessário;
  - 1.4.Cartão de Utente dos serviços de saúde;
  - 1.5.Fotocopia comprovativa do rendimento do utente e dos familiares responsáveis;
  - 1.6.Declaracão assinada pelo cliente ou representante legal em como autoriza a informação dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;
  - 1.7.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;
  - 1.8. As candidaturas deverão ser requeridas e entregues nas instalações na Instituição todos os dias úteis entra as 9 horas e as 17 horas.

**Norma VIII**  
**Critérios de Admissão**

As prioridades de admissão decorrerão dos vários itens e terão em conta a procura, a gravidade das situações e a capacidade de resposta do serviço.

Constituem critérios de admissão:

- 1.Ser natural ou residir na área geográfica de abrangência da Instituição (concelho de Chaves);
2. Ser idoso e/ou família em situação sócio - económica desfavorecida;

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

3. Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico;
4. Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
5. Desajustamento ou conflito familiar grave;
6. Ser idoso cuja família não tenha possibilidade de lhe prestar os cuidados necessários;
7. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens, em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

**Norma IX**

**Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é assinada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, 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/ou a Direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado ao conhecimento ao cliente no espaço de 5 dias úteis;
4. No acto da admissão é devido o pagamento do mês, completo ou parcial, em causa, mediante o número de dias que o cliente usufrui dos serviços.

**Norma X**

**Acolhimento dos novos clientes**

O acolhimento de novos clientes, dar-se-á após consumadas as Normas anteriores relativas ao Capítulo II, deste regulamento. A directora Técnica ou seu substituto/a receberão o cliente nas instalações e estarão disponíveis para esclarecerem dúvidas existentes ou reforçar o já acordado por ambos.

**Norma XI**

**Processo Individual do cliente**

O processo individual do Cliente contém os seguintes elementos:

1. Os documentos descritos na Norma VII;
2. Situação Social do cliente;
3. Contrato de prestação de serviços celebrado entre o cliente/representante e a Instituição;

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

4. Endereço e contacto do representante legal/familiar a contactar em caso de necessidade;
5. Livro de registo de admissão dos utentes, onde conste o nome, a idade, a data de entrada, a data de saída e o motivo desta.

**Norma XII**

**Lista de espera**

A responsável pela avaliação das candidaturas, neste caso a Directora Técnica irá emitir um parecer por escrito ao candidato sobre a decisão tomada.

Se a instituição nesse devido momento não puder prestar esses cuidados:

1. Ficará arquivada em lista de espera, segundo a ordem de critérios referida na Norma VIII, para que as candidaturas sejam atendidas o mais breve possível, sendo também divulgado ao utente a posição que ocupa na mesma;
2. Será encaminhada para outras Instituições próximas caso se verifique a inexistência de vagas.

**Capítulo III**

**Instalações e regras de funcionamento**

**Norma XIII**

**Instalações**

As instalações da Estrutura Residencial para Idosos está sediadas no Centro Social e Paroquial de S. Tiago na freguesia de Mairos, localizado na Av. Carminda Ribeiro s/n 5400-640 Mairos e as suas instalações são compostas por:

- Espaço Polivalente (Gabinete de Reuniões/ Direcção/ Atendimento);
- Instalação Sanitária do pessoal;
- Instalação Sanitária do Público;
- Cozinha;
- Quartos;
- Despensa e Arrumos;
- Zona de Lixo;
- Lavandaria;
- Arrecadação Geral/Garagem;
- Jardim;
- Área de Pessoal;

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

- Vestiário/instalação sanitária com duche;
- Área de refeições;
- Área de serviços de saúde;
- Área de convívio e actividades.

**Norma XIV**  
**Horários de Funcionamento**

- 1.A Resposta Social Lar de 3<sup>a</sup> Idade funciona todos os dias do ano 24H por dia.
- 2.As visitas podem ser todos os dias, das 11h às 12h da parte da manhã e das 15h às 17h da parte da tarde, na área de convívio, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da Instituição;
3. É proibido por parte das visitas o fornecimento de alimentos, bebidas ou medicamentos aos clientes.

**Norma XV**  
**Comparticipação Familiar**

Os utentes da Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos estão sujeitos ao pagamento de uma comparticipação familiar que deve respeitar os indicativos técnicos da Circular nº 3/97, de 2 de Maio, da Direcção Geral de Ação Social, assim:

- 1) O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar tem por base os seguintes elementos:
  - Rendimento líquido do agregado familiar;
  - Valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - Valor das despesas com água, luz e telefone;
  - Valor das despesas com a aquisição de medicamentos de uso confirmado em caso de doença crónica;
  - Número de elementos que constituem o agregado familiar.
- 2) O rendimento mensal líquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações líquidas, pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência ou outros rendimentos que os elementos do agregado familiar usufruam com regularidade.
- 3) O pagamento da comparticipação mensal é feito antecipadamente até ao dia 8 de cada mês por transferência bancário, em numerário ou cheque nas instalações da Instituição.

**Norma XVI**  
**Preçário de mensalidades**

- 1.O valor 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.A mensalidade será actualizada no início de cada ano, em consequência do aumento do custo de vida e dos serviços, sendo disso notificados os utentes e/ou os seus responsáveis com a antecedência de 30 dias.

**Norma XVII**  
**Refeições**

1. A ementa semanal está afixada em local própria junto à cozinha;
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
3. A alimentação atende na medida do possível a hábitos alimentares e gostos pessoais;
4. Ao longo do dia são fornecidas aos clientes da valênci Lar de 3<sup>a</sup> Idade, 5 refeições:
  - 4.1.Pequeno-almoço (servido pelas 9 horas)
  - 4.2.Almoço (servido pelas 12 horas)
  - 4.3.Meio da tarde (servido pelas 16 horas)
  - 4.4.Jantar (servido pelas 19 horas)
  - 4.5.Ceia (por volta das 21 horas sempre que solicitado pelos clientes)

**Norma XVIII**  
**Actividades/serviços Prestados**

A Resposta Social Estrutura Residencial para Idosos presta um conjunto de serviços que permitem aos clientes a satisfação das suas necessidades básicas. Tais serviços já se encontram descritos no Capítulo I, Norma IV.

**Norma XIX**  
**Quadro de Pessoal**

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

O quadro de pessoal desta instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

1.Director(a) Técnico(a)

- 1.1. Deverá ter formação técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e humanas;
- 1.2. Tem competência para a decisão e admissão de clientes;
- 1.3. Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais dos idosos;
- 1.4. Tem competência para admissão e gestão de pessoal;
- 1.5. Compete ao Director Técnico acompanhar as avaliações e vistorias realizadas pela segurança Social na Instituição.
- 1.6. Dirigir o funcionamento da valência coordenando o pessoal e supervisionando a interacção com o restante pessoal afecto também a outras respostas sociais;
- 1.7. Providenciar junto dos funcionários da cozinha para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- 1.8. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 1.9. A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- 1.10. Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
- 1.11. Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- 1.12. Participação nas reuniões da Direcção quando para isso for solicitado;
- 1.13. Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 1.14. Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- 1.15. Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência;
- 1.16. Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- 1.17. Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da participação familiar;
- 1.18. Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respectivo plano de cuidados;
- 1.19. Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se à Direcção;

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

No Âmbito do Serviço Social

- 1.20. Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão;
- 1.21. A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;
- 1.22. Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- 1.23. Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- 1.24. Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- 1.25. Tomar conhecimento da saída dos utentes.

2. Animador sócio-Cultural

- 2.1. Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição;
- 2.2. Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação do Director(a) Técnico(a);
- 2.3. Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

3. Os Auxiliares de Acção Directa devem:

- 3.1. Proceder ao acompanhamento do utente no Lar;
- 3.2. Cuidar da sua higiene e conforto;
- 3.3. Recolher roupas sujas;
- 3.4. Ministrar aos utentes a medicação prescrita;
- 3.5. Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o (a) Director(a) Técnico(a) considere necessários e que tenham o devido enquadramento;
- 3.6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem estar dos idosos;
- 3.7. Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem;

3.8. Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado;

3.9. Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;

3.10. Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.

4. Cozinheiro(a)

4.1. Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

- Almoço

- Lanche

4.2. Distribuir as refeições;

4.3. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;

4.4 Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;

4.5. Colaborar na elaboração de ementas;

4.6. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições

4.7. Lavar os utensílios utilizados na distribuição de refeições.

5. Ajudante de cozinha

5.1. Apoiar a preparação e confecção das refeições;

5.2. Distribuir as refeições;

5.3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

5.4. Dar apoio ao serviço de refeitório;

5.5. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

6. Funções do pessoal administrativo

6.1. Executar as funções de:

-Contabilidade e Tesouraria

-Expediente

-Dactilografia

-Arquivo

6.2. Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (quando necessário);

6.3. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;

6.4. Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;

6.5. Colaborar no controle, assiduidade e pontualidade do pessoal;

6.6. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

7) Pessoal de enfermagem

- 7.1. Assegurar os cuidados básicos de saúde dos clientes;
- 7.2. Manter actualizado o processo individual de saúde dos clientes;
- 7.3. Gerir e controlar a medicação dos clientes.

**Capítulo IV**  
**Direitos e Deveres**  
**Norma XX**  
**Deveres e Direitos dos clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Deve cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na Estrutura Residencial para Idosos;
- b) Efectuar o pagamento da comparticipação familiar até ao dia 8 de cada mês, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial para Idosos na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- d) Tratar com urbanidade e correção os restantes utentes, funcionários, Direcção e voluntários;

São direitos dos clientes:

- a) Aos utentes é devido a prestação de serviços constantes do regulamento interno;
- b) Todos os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
- c) Os utentes têm direito à sua individualidade e respeito pela sua intimidade e privacidade;
- d) Os utentes têm direito a serem ouvidos nas decisões que lhe dizem respeito;
- e) Aos utentes deve ser garantido o direito de participar na vida da instituição;
- f) A inviolabilidade da correspondência sem a prévia autorização do utente e/ou familiares;
- g) A confidencialidade dos dados constantes nos ficheiros e processos individuais;
- h) A faculdade de dirigir sugestões e reclamações ao director técnico ou à pessoa responsável pelo Lar, e de usar o Livro da Reclamações;
- i) O direito de ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- j) O direito de ser informado sobre qualquer alteração ao estabelecido em contrato de prestação de

serviços e em regulamento interno.

### **Norma XXI**

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

- 1.Ter acesso a formação adequada;
- 2.Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- 3.Serem tratados com respeito e dignidade por utentes e seus familiares.

### **Norma XXII**

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

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Obedecer à Direcção, ao Director Técnico e ao superior hierárquico directo em tudo o que se respeitar à execução e disciplina do trabalho;
4. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afectem os interesses da mesma;
5. Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
6. A rigorosa observância dos princípios étnicos e deontológicos no exercício da sua actividade;
7. Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição.
8. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
9. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
10. Prestar todos os cuidados necessários e adequados á satisfação das suas necessidades, tendo em vista a sua independência e autonomia;
11. Possibilitar a utilização de alguns móveis ou objectos de estimação;
12. Promover o relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e/ou amigos, pessoal do Lar e comunidade, segundo os seus interesses;
- 13.Promover e respeitar a participação dos idosos nas actividades diárias e na gestão do Lar, na

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

medida dos seus desejos, preferências e capacidades;

14. Promover o gozo da liberdade de movimentação interna e externa, compatível com as suas capacidades;
15. Garantir a assistência religiosa, sempre que o idoso, ou, na incapacidade deste, os seus familiares, o solicitem;
16. Promover a participação dos familiares ou responsável pelo acolhimento nos cuidados a prestar ao idoso, sempre que possível e quando desejável para um maior bem-estar e equilíbrio bio-psíquico do utente;
17. Apoiar o utente na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e no caso de incapacidade.

**Norma XXIII**

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

- 1) Sempre que o cliente pretenda ausentar-se das instalações da Estrutura Residencial para Idosos deve comunicar o facto à Directora Técnica.
- 2) Caso o cliente ou seu representante pretenda deixar de usufruir deste serviço deve comunicar o facto, por escrito, à Direcção, com a antecedência de 15 dias.
- 3) As ausências que não excedam os 8 dias seguidos, no mês, não determinam qualquer diferença na mensalidade;
- 4) As ausências por motivo de doença e/ou férias, superiores a 15 dias, conferem um desconto na mensalidade no valor de 25%.

**Norma XXIV**

**Contrato**

Conforme estipulado no Capítulo II, Norma X, deve ser celebrado entre o cliente ou seu representante legal e a Instituição, um contrato de prestação de serviços, onde constam os principais direitos e deveres dos outorgantes, o tempo de duração do contrato e as condições em que pode haver lugar á cessação dos serviços prestados.

**Norma XXV**

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

1. O desrespeito dos deveres do utente, por si ou por seus familiares, será alvo de processo

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

desencadeado pela Direcção, garantindo ao utente em causa o direito de ser ouvido;

2. A gravidade e a persistência dos actos faltosos justificarão a sanção a adoptar, que poderá passar desde a simples repreensão até à expulsão;

3. Sempre que a situação se revele particularmente gravosa, a ponto de se poder considerar que a manutenção do utente põe em risco a sua integridade física e/ou de outros utentes, a família assume a responsabilidade da saída imediata do utente, ainda que temporária em função do resultado do inquérito.

**Norma XXVI**

**Livro de reclamações**

1.A instituição em causa possui livro de reclamações, estando sempre ao dispor de todos os utentes, responsáveis ou visitantes, para que possam denunciar todas as situações que de alguma forma firam o bem-estar bio-psico-socio-cultural da vida humana.

2.Este livro deve ser lido em todas as reuniões de direcção pela directora técnica ou presidente, para que todos estejam a par das ditas situações e denúncias e assim possam proceder com as eventuais diligências.

**Capítulo V**

**Disposições Finais**

**Norma XXVII**

**Alterações ao regulamento**

O presente regulamento poderá ser alterado, sempre que se justifique, pela Direcção, após ter ouvido o parecer da Directora Técnica

Em caso de alteração do regulamento os utentes ou responsáveis legais serão informados com a antecedência de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Sendo, também, comunicado à entidade competente, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, todas as alterações que a este regulamento assistir.

**Norma XXVIII**

**Integração de Lacunas**

----- Centro Social e Paroquial de S. Tiago -----

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direcção do Centro Social e Paroquial de S. Tiago da Freguesia de Mairos

**Norma XXIX**

**Entrada em vigor**

O presente regulamento entrou em vigor a 1 de Setembro de 2009 depois de aprovado pela Direcção.

