

Regulamento Interno de Funcionamento



A Nossa Missão

Prestar serviços de excelência e de forma personalizada, que promovam ativamente o bem-estar físico, mental e social dos seus Clientes.



Serv. Administrativos - 249 312797- Fax – 249 323304
Lar S. José - 249 329770 – Fax – 249 329779
Área Infantil - 249 312438

* Largo do Pelourinho 2300-549 Tomar
* Carrascal – Alvito – 2300-331 Tomar
* Rua Conde de Ferreira – 2300-557 Tomar

T.C.A. 19

1970

THE STATE OF TENNESSEE

COMMISSIONERS OF REVENUE

FOR THE YEAR ENDING DECEMBER 31, 1970



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	2
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	2
Artigo 2º - Legislação Aplicável	2
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento	2
Artigo 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	2
CAPÍTULO II - ADMISSÃO DOS CLIENTES	3
Artigo 5º - Condições de Admissão	3
Artigo 6º - Candidatura	3
Artigo 7º - Critérios de Admissão	4
Artigo 8º - Lista de Espera	5
Artigo 9º - Admissão	5
Artigo 10º - Acolhimento dos Novos Clientes	5
Artigo 11º - Processo Individual do Cliente	5
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO	6
Artigo 12º - Instalações	6
Artigo 13º - Horários de Funcionamento	7
Artigo 14º - Visitas	7
Artigo 15º - Ausências Temporárias	7
Artigo 16º - Pagamento da Mensalidade	8
Artigo 17º - Tabela de Comparticipações/ Cálculo de Mensalidades	8
Artigo 18º - Refeições	11
Artigo 19º - Atividades/ Serviços prestados	11
Artigo 20º - Passeios ou Deslocações	12
Artigo 21º - Falecimento do Cliente	13
Artigo 22º - Quadro de Pessoal	13
Artigo 23º - Direção Técnica	14
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	14
Artigo 24º - Direitos dos Clientes	14
Artigo 25º Deveres dos Clientes	14
Artigo 26º - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento	14
Artigo 27º - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento	14
Artigo 28º - Bens dos Clientes	15
Artigo 29º Contrato de Prestação de Serviços	15
Artigo 30º Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	15
Artigo 31º Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	15
Artigo 32º Livro de Reclamações	15
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	16
Artigo 33º - Disposições Finais	16
Artigo 34º - Entrada em Vigor	16

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS



Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

O Lar de Idosos do Centro de Assistência Social de Tomar, designado por Lar S. José, com acordo de cooperação para a resposta social Estabelecimento Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Santarém em 23/11/82, pertencente ao Centro de Assistência social de Tomar, rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º - Legislação Aplicável

Este equipamento rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 67/2012 (Define as condições de organização funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas; na Portaria de Regulamentação do Trabalho aplicável às IPSS; no Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 99/2011, de 28 de setembro (Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas); no Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio (Define o Regime Jurídico da Cooperação com a segurança social); Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro (Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social); Circular n.º 4 do MTSS (Orientação Técnica), de 16/12/2014.

Artigo 3º - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das normas de funcionamento do Lar de São José;
- c) Promover a participação ativa dos clientes, familiares e/ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas social.

Artigo 4º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar de São José do CAST assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Serviço de Acolhimento/alojamento com Apoio Direto (24 h/dia);
- b) Serviço de Cozinha (das 8h00 às 20h00);
- c) Serviço de Copa (das 9h00 às 22h00);



- d) Serviço de Lavandaria e Rouparia (das 9h00 às 17h00);
- e) Serviços Auxiliares (das 8h00 às 21h00);
- f) Serviço Médico (Dias úteis, duas horas por dia);
- g) Serviço de Enfermagem (das 8h00 às 20h00, com interrupções para descanso ou refeições);
- h) Serviço de Fisioterapia Dias úteis, duas horas por dia;
- i) Acompanhamento psicológico (Dias úteis, duas horas por dia);
- j) Serviço de Barbearia e Cabeleireiro (dias úteis, das 11h00 às 16h00);
- j) Serviços Religiosos (semanal);
- k) Serviço de receção (diário entre as 9h00 e as 13h00 e as 14h00 e 18h00);
- l) Serviços Administrativos, na sede da Instituição no Largo do Pelourinho (dias úteis, das 9h00 às 13h00 e das 14h30 às 18h00, à sexta-feira encerra às 16h30).
- m) Serviço de animação sociocultural (de acordo com o respetivo plano de atividades).

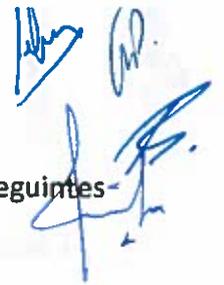
CAPÍTULO II - ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 5º - Condições de Admissão

1. Constituem condições de admissão:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
 - b) Estar inscrito para admissão;
 - c) Não sofrer de doença mental ou infecto-contagiosa, que prejudique o regular funcionamento da Instituição ou que possa constituir fator de risco para a saúde e/ou segurança física dos outros clientes;
2. Terão prioridade os clientes residentes no concelho de Tomar e limítrofes, ou que aí tenham familiares, de acordo com os critérios estabelecidos.
3. É condição indispensável que a admissão seja da vontade do candidato, caso este se encontre em condições de o manifestar.

Artigo 6º - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, a candidatura deverá ser efetuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do seu processo,



devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão, Cartão de Contribuinte e Cartão de Beneficiário da Segurança Social (quando necessário, o seu representante legal deve entregar os mesmos documentos);
- b) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
- c) Relatório clínico do médico assistente;
- d) Declaração Médica a atestar que não é portador de doença infetocontagiosa;
- e) Prova dos rendimentos auferidos no ano da admissão na resposta social (quando necessário, o agregado familiar do cliente deve também fazer prova dos seus rendimentos);
- f) Documentos que comprovem o valor dispendido com medicamentos, por motivo de doença crónica, no ano civil anterior.

2. O período de candidaturas e actualização das inscrições decorre ao longo do ano civil com o seguinte horário de atendimento:

- a) 2^{as} feiras, das 9h30 às 12h30 e das 14h às 17h;
- b) 4^{as} feiras, das 9h30 às 12h30.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no ponto 1. deverão ser entregues ao (à) Diretor(a) Técnico(a) do Lar de São José.

4. Em situações que o justifiquem, pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela, sempre que essa situação se verificar.

Artigo 7º - Critérios de Admissão

As candidaturas são pontuadas e hierarquizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Autonomia;
- Idade;
- Emergência Social;
- Ligação à Instituição;
- Residência e/ou naturalidade no concelho de Tomar e limítrofes;
- Data de Inscrição na Resposta Social.

Artigo 8º - Lista de Espera

1. Quando não for possível proceder à admissão de todos os candidatos inscritos, será constituída uma lista de espera, ordenada de acordo com os critérios referidos no Art.º 7º.
2. A Lista de espera encontra-se afixada em local visível e disponível para consulta, no Lar de São José.

Artigo 9º - Admissão

1. O (a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar de São José, após receber as candidaturas, elabora um relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos, que será enviado à Direção para aprovação.
2. A decisão da Direção será comunicada ao cliente no prazo de 3 dias, devendo a admissão ocorrer num período de 5 dias após a comunicação.
3. Caso a admissão seja recusada (sem justificação válida), mas o candidato queira permanecer em lista de espera, são retirados 15 pontos à candidatura, pelo período de um ano.
4. No ato de admissão são devidos os pagamentos referentes ao mês em curso, considerando para o efeito a data de assinatura do contrato de prestação de serviços.

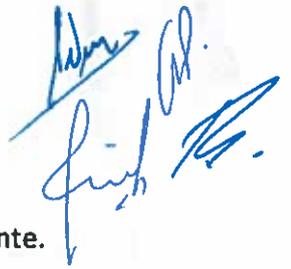
Artigo 10º - Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento e integração dos novos clientes é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar de São José, que indicará o modo de funcionamento dos diversos serviços, horários das actividades e outros aspectos do interesse dos mesmos.
2. O (a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar de São José integra, também, o novo cliente no grupo de residentes e faz a sua apresentação aos colaboradores da unidade.

Artigo 11º - Processo Individual do Cliente

Para melhor conhecimento físico, psicológico e social do cliente e acompanhamento da sua evolução na Instituição, o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar de São José organizará um processo individual e confidencial que contenha:

- a) Os antecedentes individuais, familiares, sociais e financeiros do cliente.
- b) O registo da dinâmica do comportamento e das relações do cliente na Instituição, com a família e com os diversos grupos da comunidade.



- c) As necessidades específicas manifestadas pelo cliente;
- d) Processo clínico onde constam os dados referentes à situação de saúde do Cliente.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 12º - Instalações

1. O Lar S. José está sediado em: Rua Principal nº 1 – Carrascal (Tomar) e as suas instalações são compostas por:

a) Área Residencial

- 27 quartos
- Sala de Vigia
- Salão de cabeleireiro/barbearia
- Arrumos
- Casas de banho

b) Área Técnica

- Gabinete da Diretora Técnica
- Gabinete da Animadora Social
- Gabinete Médico
- Gabinete de Enfermagem
- Sala de Fisioterapia
- Gabinete da Psicóloga
- Gabinete da Nutricionista

c) Área Social

- Sala de Visitas
- Sala de refeições
- 2 salas de estar
- Capela
- Receção
- Sala de convívio
- Salão multiusos

d) Área de Serviços

- Cozinha
- Armazém alimentar
- Armazém não-alimentar
- Armazém geral
- Lavandaria/rouparia
- Vestiários



- Garagem
- Sala de Formação
- Sala Mortuária

Artigo 13º - Horários de Funcionamento

Os horários de funcionamento dos diversos Serviços encontram-se mencionados na Art.º 4º.

Artigo 14º - Visitas

1. As visitas aos residentes poderão ser feitas diariamente das 10h00/12h00 e das 14h00/18h00.
2. Por forma a salvaguardar a privacidade de outros clientes, não é permitido o acesso dos visitantes à zona residencial e de serviço, exceto quando autorizados e acompanhados de colaboradores da Instituição.
3. Durante as visitas, devem ser salvaguardadas as normas de funcionamento do Lar de São José, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes.
4. Os clientes receberão as suas visitas na sala existente para o efeito. Excecionalmente, quando doentes e se o (a) Diretor (a) Técnico (a) o permitir, os clientes poderão ser visitados nos quartos.

Artigo 15º - Ausências Temporárias

1. As saídas diárias ou por curtos períodos de tempo do cliente capaz, não carecem de autorização, não dispensando a sua comunicação à Diretora técnica bem como informação sobre hora de regresso.
2. O estipulado no número anterior, não se aplicará nos casos em que o estado físico ou mental do cliente assim o exija, apenas podendo estes ausentar-se na companhia do responsável ou com autorização expressa deste.
3. A instituição não assume a responsabilidade pelos clientes durante estas ausências, as quais devem ser assumidas por escrito pelo próprio ou pelo responsável.



Artigo 16º - Pagamento da Mensalidade

1. As comparticipações familiares, bem como as mensalidades dos clientes serão liquidadas até ao dia 10 do mês a que dizem respeito, na Área Administrativa e Financeira do CAST, no largo do Pelourinho - Tomar, ou por transferência bancária.
2. O não cumprimento desta data, se não for antecipadamente justificado, poderá implicar um agravamento do montante em dívida com Juros de mora.
3. Nas situações de ausência de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição faz uma avaliação das razões apresentadas e caso não seja encontrada qualquer justificação, poderá vir a suspender-se a prestação do serviço até à regularização das mensalidades.
4. Não está incluído na mensalidade o fornecimento de material de incontinência e medicação. Estes podem ser fornecidos diretamente pela Instituição, sendo posteriormente efetuada a cobrança junto do responsável, ou fornecidos diretamente pelos familiares de acordo com o seguinte:
 - a) Os medicamentos/material de incontinência devem ser fornecidos com pelo menos uma semana de antecedência em relação à necessidade de toma/utilização.
 - b) Poderão ser recusados medicamentos/produtos que não cumpram padrões mínimos de qualidade.
 - c) Em caso de falha de fornecimento, a Instituição efetuará a reposição, debitando os respetivos valores.
5. Os serviços de cabeleireira manicura ou pédicure, (mise, coloração, pintura de unhas e máscara capilar) serão debitados de acordo com tabela de preços aprovada pela Direção da Instituição.

Artigo 17º - Tabela de Comparticipações/ Cálculo de Mensalidades

1. Comparticipação familiar

A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor, em que o valor pago pela utilização dos serviços é determinado em função da percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90%, aplicado da seguinte forma:

- a) 90% nos casos em que o idoso se encontre a receber complemento de dependência de 1º grau;

Handwritten signatures and initials in blue ink.

- b) 85% para casos em que não existindo complemento de dependência de 1º grau, o idoso não possa praticar atos indispensáveis à satisfação de necessidades humanas básicas, ou necessite de cuidados específicos de recuperação de saúde;
- c) 75% nos caso em que o idoso não apresente dependência limitadora da prática de atos indispensáveis à satisfação de necessidades humanas básicas.

2. Agregado familiar

O agregado familiar do candidato à frequência de Estabelecimento Residencial para Pessoas idosas é constituído apenas pelo próprio.

3. Rendimentos do agregado familiar

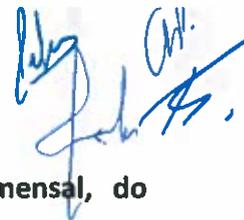
Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado;
- e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI.



5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

6.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.2 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6.3 A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6.1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. Redução da comparticipação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceda 15 dias seguidos.

8. Revisão da comparticipação familiar

8.1 As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar início do ano civil.

8.2 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição preceder à revisão da respetiva comparticipação.



9. Comparticipação de descendentes ou outros familiares

9.1 À comparticipação familiar apurada, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

9.2 Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, é tida em conta a capacidade económica de cada agregado familiar, devendo ser apresentada declaração que o ateste.

Artigo 18º - Refeições

1. As refeições diárias seguem a orientação de uma nutricionista credenciada, tendo em conta a especificidade de cada cliente e são servidas no seguinte horário:

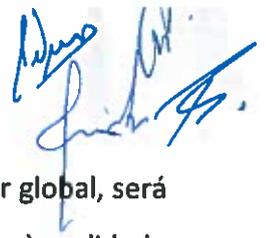
- 9h00 – pequeno-almoço
- 10h30 – Chá a todos os clientes e bolachas a clientes diabéticos
- 12h00 – almoço
- 16h00 – lanche
- 17h30 – Chá a todos os clientes e bolachas a clientes diabéticos
- 19h00 – jantar
- 21h00 – ceia

2. A Ementa diária encontra-se afixada em locais acessíveis a todos os interessados, existindo diariamente pratos de dieta. As dietas confeccionadas atendem às necessidades dos clientes, nomeadamente, doentes hipertensos, obesos, diabéticos, em programa de hemodiálise ou com manifestações de disfagia. Existem ainda situações em que são elaboradas dietas individualizadas.

3. Relativamente a alimentos vindos do exterior, a sua entrega deve ser feita à encarregada de serviço para serem conservados em local próprio. Deve ser assegurado que estes se encontram em bom estado de conservação e que tenham em conta a condição de saúde do cliente.

Artigo 19º - Atividades/ Serviços prestados

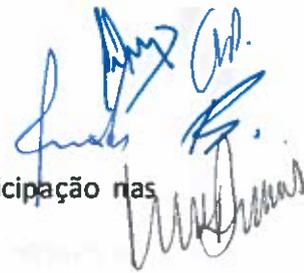
1. É elaborado para cada cliente um Plano Individual que se encontra disponível para consulta e é constituído pelas áreas de intervenção técnica existentes na Instituição, tendo em conta as necessidades específicas dos clientes.



2. Para proporcionar aos clientes um ambiente que promova o seu bem-estar global, será elaborado anualmente um Plano de Actividades de animação/ocupação, adaptado à realidade sócio-cultural do meio e de acordo com as expectativas dos destinatários. Este Plano terá também em conta as condições psico-fisiológicas dos destinatários.
3. São prestados cuidados de saúde primários, de medicina preventiva e curativa, praticados no horário de funcionamento dos serviços médicos na instituição, mediante triagem dos serviços de enfermagem e de acordo com os recursos existentes.
4. É assegurada pelo CAST a gestão da toma medicamentosa, tendo em conta que:
 - a) Não é permitido aos clientes terem medicamentos na sua posse, salvo ordem médica em contrário;
 - b) Deve ser comunicada à Diretora Técnica a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora do Lar;
 - c) Não é permitida aos clientes a automedicação, bem como a suspensão da medicação prescrita, sem conhecimento do serviço competente.
5. São prestados cuidados de enfermagem, ao nível dos cuidados de saúde primários.
6. Tratamentos de Fisioterapia de acordo com plano estabelecido pela equipa de saúde e tendo em conta os recursos existentes.
7. É assegurado pela Instituição o transporte de regresso de alta hospitalar, dentro do concelho de Tomar, no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00. Nas restantes situações, é contactada a família que providenciará o referido transporte.
8. As deslocações para tratamentos prolongados, devem ser asseguradas pelos responsáveis pelo cliente.
9. Para garantir o desenvolvimento das actividades referidas no ponto anterior, a Instituição disponibilizará recursos humanos vocacionados para as áreas a desenvolver, bem com os recursos materiais que se justifiquem.

Artigo 20º - Passeios ou Deslocações

1. Os passeios a realizar com os residentes constam do Plano de Actividades elaborado anualmente pela Animadora Social e pelo (a) Director (a) Técnico (a), sendo posteriormente submetido à aprovação da Direcção da Instituição.
2. A seleção dos participantes nos passeios é feita mediante inscrição prévia, atendendo à preferência dos destinatários.



3. São observados critérios de rotatividade, que assegurem a todos a participação nas actividades desenvolvidas.
4. As actividades realizadas têm em conta as expectativas dos destinatários e as suas condições físicas e psíquicas.

Artigo 21º - Falecimento do Cliente

1. Em caso de falecimento do utente, a realização do funeral ficará a cargo da família ou da pessoa responsável pela admissão.
2. Quando não haja familiares ou, havendo-os, estes não tenham manifestado preferência por uma determinada agência funerária ou não tomem qualquer decisão em tempo útil, a instituição determinará, rotativamente, a sua escolha de entre os agentes funerários da cidade.
3. À data do falecimento e não tendo o cliente manifestado vontade em contrário, os bens/espólio serão entregues nos 60 dias seguintes, ao cabeça de casal, mediante a apresentação de habilitação de herdeiros e/ou assinatura de declaração que comprove a entrega dos bens. Decorridos os 60 dias sem que sejam reclamados, os bens reverterão a favor da Instituição.

Artigo 22º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a assegurar a eficiência dos Serviços, tendo em conta os indicadores definidos pela Segurança Social e legislação de enquadramento.
2. Para a selecção e recrutamento do pessoal, o CAST poderá solicitar a colaboração dos Serviços da Segurança Social ou outros Serviços especializados.
3. As admissões do pessoal são da responsabilidade da Direcção.
4. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo o número de recursos humanos e o respectivo conteúdo funcional.
5. As funções do pessoal serão as previstas no respectivo manual de funções da Instituição.



Artigo 23º - Direção Técnica

A direção técnica do Lar de São José compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e humanas. A sua identificação e horário de atendimento encontram-se afixados em local visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 24º - Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pelos seus hábitos e pela sua individualidade e privacidade sempre que sejam compatíveis com as características da Instituição e com a vida em comunidade.
- b) A satisfação das suas necessidades básicas, através da prestação dos cuidados adequados.
- c) A sua harmoniosa integração na Instituição e, através desta, nos diversos serviços e grupos da comunidade.

Artigo 25º Deveres dos Clientes

Constituem deveres do cliente:

- a) Respeitar as normas internas, que regulam o funcionamento da Instituição.
- b) Estabelecer com os demais residentes, funcionários e órgãos responsáveis, relações de cordialidade e civildade, que garantam o bom convívio e o respeito mútuo.
- c) Ajudar a preservar nas devidas condições o equipamento disponibilizado pela Instituição.

Artigo 26º - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

A Entidade Gestora do Estabelecimento tem o direito de:

- a) Ser tratada com urbanidade pelos residentes e seus colaboradores;
- b) Ver respeitadas por todas as normas constantes dos Regulamentos em vigor;
- c) Ser reembolsada, dentro dos prazos previstos, pelos serviços prestados aos residentes do Estabelecimento.

Artigo 27º - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

A Entidade prestadora do serviço deve assegurar aos clientes serviços de qualidade e fazer cumprir o estipulado no Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

Artigo 28º - Bens dos Clientes

1. Na admissão será elaborada uma relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, assinada pelo Director(a) Técnico(a), cliente e significativos, sendo-lhes entregue um duplicado. Os objectos de valor serão fotografados.
2. Todos os quartos dispõem de cofres individuais, de acordo com o número de ocupantes.
3. O cliente pode confiar, se assim o entender, a guarda dos seus bens à Instituição.
4. A Direção do Estabelecimento não se responsabiliza por quaisquer bens que não sejam confiados à sua guarda.

Artigo 29º Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Direcção da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 30º Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Quando pretender deixar o serviço, por inadaptação ou reintegração na família, o cliente deve apresentar aos órgãos responsáveis, com 1 mês de antecedência:

- a) Um documento assinado por si ou pelos familiares, a comunicar a desistência do seu lugar como residente.
- b) Uma declaração do familiar responsável, em como assume o cliente no seu agregado familiar, se for esse o caso.

Artigo 31º Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Quando o cliente manifestar comportamentos que contrariem o disposto no presente Regulamento ou que alterem o regular funcionamento do Lar de São José, o contrato de prestação de serviços poderá ser objecto de rescisão por iniciativa do prestador.

A decisão será comunicada ao cliente e ao familiar responsável com uma antecedência mínima de 15 dias.

Artigo 32º Livro de Reclamações

Nos termos da Legislação em vigor, O Lar de São José possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Recepção.



CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33º - Disposições Finais

1. Nos termos da Legislação em vigor, o CAST informará os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento.
2. Estas alterações serão também comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
3. Os casos omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados pela Direcção ou por proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) à mesma, tendo em conta a Legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 34º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direcção do CAST, em 28 de julho de 2016.

A Direcção

