

REGULAMENTO

INTERNO

ERI

TI044

/0

COLÉGIO DE NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Quinta de Real – Apartado 51

Tel. 253 300 010 \* FAX 253 623 570

4711-909 BRAGA

E-mail: [externatonsgracas@sapo.pt](mailto:externatonsgracas@sapo.pt)

[www.cnossasenhordasgracas.pt](http://www.cnossasenhordasgracas.pt)



***REGULAMENTO***

***INTERNO***

***LAR DE TERCEIRA IDADE***

# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Colégio de Nossa Senhora das Graças, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar de Terceira Idade, celebrado com o Centro Distrital de Braga, em Dezembro de 2001, pertence à Congregação das Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças.

O Lar de Terceira idade do Colégio Nossa Senhora das Graças, à semelhança de outras instituições deste cariz, é um espaço de acolhimento, que assenta a sua intervenção na necessidade constante de desenvolvimento de métodos activos que privilegiam as relações humanas e o bem-estar físico e psicológico dos idosos. Para tal, possui uma equipa de trabalho que permite proporcionar um conjunto de respostas e intervenções diversificadas e adequadas às necessidades dos utentes.

Este serviço deve ser perspectivado como uma unidade de serviço inserida na comunidade que, conforme as situações, tanto pode desempenhar funções supletivas e complementares das funções das famílias, como substitutivas, integrando-se em lógicas de intervenção sistémicas com os restantes recursos de protecção. Não constitui uma resposta exclusiva e unimodal, mas pode e deve articular a sua actuação, funcionando em diferentes regimes de intensidade e suporte e níveis de intervenção, conforme a especificidade de cada caso.

O Colégio de Nossa Senhora da Graças situa-se na freguesia de Real, Braga. Foi construído na Quinta de Real, hoje pertença da Congregação Religiosa feminina (reconhecida pela igreja diocesana e pelo Estado português como I.P.S.S.- Instituição Particular de Solidariedade e Segurança Social), denominada “ Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças”, mas que no passado se contou entre muitas casas solarengas brasonadas que no Minho proliferaram a partir do século XVII.

## **NORMA II**

### Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na cláusula x o protocolo de Cooperação, Norma XXXV do despacho normativo nº 75/92 de 20 de Maio.

## **NORMA III**

### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais
4. Proporcionar aos idosos a satisfação de todas as necessidades básicas, em condições de vida tão próximas quanto possível às de uma estrutura familiar, com vista a proporcionar-lhes uma maior qualidade de vida.
5. Promover a satisfação dos utentes, colocando ao dispor equipamentos da comunidade mais adequados para as suas necessidades.

Para a prossecução dos objectivos gerais, anteriormente, referidos, torna-se necessário cumprir os seguintes **objectivos específicos**:

- a) Respeitar a privacidade e a individualidade do utente possibilitando-lhe um certo grau de autonomia para gerir a sua vida, sempre adequado à idade e situação pessoal;
- b) Assegurar uma dieta equilibrada, diversificada e nutricionalmente rica, atenta ao contexto sócio-cultural e historial clínico, às suas preferências e necessidades, sobretudo, no respeitante a regimes alimentares especiais;

- c) Facultar, em parceria com os serviços de saúde locais, os cuidados necessários a um bom nível de saúde, particularmente, no que concerne à prevenção e despiste de situações anómalas;
- d) Promover contextos de expressão de afectos e bem-estar e momentos festivos, onde a amizade, a convivência comunitária, a solidariedade, a confiança e hábitos de cordialidade sejam fomentados;
- e) Garantir o contacto dos idosos com a família e/ou com outras pessoas com quem mantenha laços afectivos privilegiados;
- f) Estabelecer parcerias com a comunidade para que os idosos, de acordo com os seus interesses usufruam de experiências de lazer, culturais e sociais.

#### **NORMA IV**

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

O Lar de Terceira idade da Congregação Nossa Sra. das Graças assegura, ainda, as seguintes **actividades:**

- a) Alimentação
- b) Alojamento
- c) Higiene e Cuidados pessoais
- d) Tratamento de Roupa
- c) Apoio psicossocial
- D) Cuidados de saúde

##### **a) *Atelieres***

- a) música
- b) teatro;
- c) trabalhos manuais;
  - pintura e desenho;
- d) leitura

b) **Actividades desportivas:**

- Ginástica Geriátrica

c) **Actividades lúdicas e recreativas:**

- Dinamização de datas festivas
- Comemoração do aniversário dos idosos

d) **Actividades culturais:**

- Visitas a museus, teatros, exposições, monumentos e locais de interesse histórico e turístico
- Visionamento de filmes

e) **Actividades Sociais:**

- Participação em actividades da comunidade envolvente;
- Realização de passeios e convívio e lazer

f) **Grupo de Orientação:**

- Actividades formativas (conferências, sessões de esclarecimento);

g) **Plano individual** (momento de reflexão, em que se pretende contribuir para a qualidade de vida dos utentes).

h) **Serviços**

- a) Apoio psicológico;
- b) Serviços de Saúde-Clínica geral; Enfermagem
- c) Podologia e Fisioterapia (serviços não incluídos na mensalidade)

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
  2. a) Responder a uma entrevista feita pela Directora. O objectivo da entrevista de inscrição é de recolher informações que permitam avaliar a situação individual, familiar e sócio-económica do interessado. Para isso deve fazer-se acompanhar de alguns documentos pessoais:
    3. - Bilhete de Identidade;
    4. - Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
    5. - Cartão de Contribuinte;
    6. - Cartão de Saúde;
  - b) Apresentar um relatório médico que contemple o seu Historial Clínico e ainda a situação médica actual.
- 
2. É preocupação da instituição que o recurso aos serviços do Lar seja feito apenas quando as respostas do Centro de Dia ou Apoio Domiciliário não sejam possíveis ou adequadas. A admissão ao Lar deverá ser o último recurso, uma vez que requer que a pessoa idosa abandone o seu meio natural e familiar.
  3. No caso do utente ter familiares próximos, nomeadamente filhos com quem se relacione, normalmente, deverá ser realizado entre estes, o idoso e a instituição um “Contrato de Ligação familiar» onde se descrevam as acções que a família se compromete realizar por forma a assegurar uma ligação afectiva com o idoso (visitas regulares, etc.)

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

- a) Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui 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 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;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período não superior a 30 dias.
- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte:  
9:00h-13:00h  
14:00h-17:00h
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Lar de Terceira Idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças
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 VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- Data ou Ordem de Inscrição;
- Vivam sozinhas;
- Estar privado de apoio familiar;
- Autonomia física e mental;
- Idade Avançada;
- Impossibilidade por parte da família de prestar apoio e assistência que o idoso/individuo necessita.

## **NORMA VIII**

### **Lista de Candidatos**

A Equipa Técnica actualiza as Listas de Candidatos sempre que o cliente ou significativos não manifestem interesse na manutenção da sua inscrição, sempre que se verifiquem alterações das condições em que foi seleccionado, por terem obtido resposta de outro equipamento ou outro motivo que o justifique, sendo a inscrição retirada da Lista de Candidatos e arquivado o processo, no mínimo por um ano.

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada 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 Direcção do Colégio de Nossa Senhora das Graças.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - a) Mensalidade do mês em vigor



## NORMA X

### Acolhimento dos Novos Clientes

1. Dado o grande impacto emocional que a solução residencial normalmente implica para pessoa e sua família modificações no ambiente de vida, a equipa técnica, assim como todos os colaboradores (auxiliares de acção directa e outros), deverão acompanhar o residente nas diversas fases da sua adaptação, ajudando-o a integrar-se. Procurando assim minimizar riscos como a perda de identidade, vínculos afectivos, desenraizamento, receio da mudança, tendência para rejeitar a integração, auto-culpabilização ou sensação de estar a sofrer uma punição.
2. Antes da chegada do novo residente, a Directora Técnica prepara a chegada do utente junto de todos os membros do lar de terceira Idade. É organizado um “comité de acolhimento” com idosos já perfeitamente adaptados e integrados na dinâmica da estrutura residencial.
3. Na semana de chegada do utente ao Lar de Terceira Idade, é realizado um Programa de Acolhimento que engloba:
  - A identificação e organização do espaço do idoso;
  - A familiarização com espaços colectivos, com outros utentes, com funcionários, funções e espaços de trabalho;
  - As regras de funcionamento do Lar de Terceira Idade;
4. O acolhimento terá em conta um conhecimento aprofundado da personalidade, gostos e preferências do utente de modo a se delinear o seu plano individual.
5. Não existem critérios específicos na atribuição do quarto.
6. O idoso tem o direito a decorar os espaços com objectos pessoais, ainda que seja expressamente proibido furar a parede.
7. O idoso e respectivo responsável poderão consultar o Regulamento Interno e o Plano de Actividades.

## NORMA XI

### Processo Individual do Cliente

1. O Utente ou o seu legítimo representante, no acto de admissão deverá assinar um **Contrato de alojamento** onde se deverão encontrar discriminados os direitos e deveres do utente para a instituição, assim como a mensalidade que lhe tiver sido atribuída como contribuição, sujeitando-se às alterações que o custo de vida possa vir a provocar no valor inicialmente fixado.
2. O Utente ou seu legítimo representante no acto de admissão deverá assinar um **Termo de Responsabilidade**, sendo necessário autenticar as assinaturas.
3. No caso da mensalidade calculada dos rendimentos do utente for inferior à mensalidade mínima interna, o idoso junto da família mais próxima nomeadamente os filhos, deverá verificar se é possível com a sua comparticipação completar a mensalidade até valor que lhe foi atribuído.
4. A mensalidade atribuída deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês que respeita.
5. A recepção dos utentes é feita pela Equipa Técnica, que os apresentará aos funcionários, na visita às instalações, indicando-lhes os respectivos quartos.
6. A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 30 dias úteis, quer para uma perfeita ambientação quer para uma observação e evolução de possíveis doenças mentais e contagiosas ou alcoolismo crónico, isto é situações que porventura possam condicionar a adaptação do cliente.

## NORMA XII

### Integração

1. Findo o plano de acolhimento, durante o primeiro mês de integração do idoso, os colaboradores do Lar de Terceira Idade, nomeadamente Auxiliares de Acção Directa:
  - a) Esclarecem o idoso sobre horários da estrutura, regras e rotinas diárias do Lar.
  - b) Apoia o idoso na realização de actividades da vida diária
  - d) Acompanha o idoso a consultas externas

e) Colabora na implementação das actividades lúdicas e recreativas

2. Por sua vez a Equipa Técnica:

- a) Consolida as regras de funcionamento da instituição;
- b) Elabora o processo individual
- c) Efectua a avaliação diagnóstica do idoso e da família
- d) Acompanha a situação de saúde
- e) Envolve a família na concretização de alguns pequenos projectos do idoso
- f) Planifica o plano de actividades lúdicas e recreativas.

### **NORMA XIII**

#### **Avaliação Diagnóstica**

1. A avaliação é um instrumento, por excelência, que permite à equipa técnica recolher informação ao nível do funcionamento geral do idoso, da sua família e os seus padrões de interacção, de forma a proceder à realização do seu Plano Individual.
2. A Directora Técnica é responsável pela realização da Avaliação Diagnóstica, embora deva envolver todos os restantes elementos a trabalhar no Lar de Terceira Idade.

### **NORMA XIV**

#### **Listas de Espera**

1. No caso de não ser possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Lar de Terceira Idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças deverá comunicar ao candidato a situação através de uma carta.

# **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XV**

#### **Instalações**

1. O Lar de Terceira Idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças, está sediado na Quinta de Real, R: Costa Gomes, 85 Apart. 51 e as suas instalações são compostas por:

#### **2º Piso**

- Sete Quartos com casa de Banho Privativa (três duplos e quatro individuais);
- Uma Área de Reflexão Espiritual
- Uma Sala de Estar
- Uma Copa de Apoio
- Um Terraço

#### **1º Piso**

- Um Refeitório
- Uma Cozinha
- Uma sala de reuniões
- Uma sala de Estar
- Uma sala de Convívio com um Bar
- Casas de banho para Homens e Senhoras
- Casa de Banho para Banhos
- Um Terraço

#### **R/C**

- Uma lavanderia (reservada ao pessoal)
- Uma Recepção

- Um Gabinete Médico
- Duas casas de Banho
- Um Quarto de Apoio a Idosos
- Um Quarto de apoio aos Funcionários (área reservada a pessoal)

### **NORMA XVI**

#### Horários de Funcionamento

1. O Lar de Terceira Idade funciona 24h/dia durante todo o ano, com turnos de apoio que variam entre (sujeitos a revisão regularmente):

7:00h - 15.30h;

15.30h - 23:00h;

8:00h - 17:00h

23:00h - 7:00h

*\* Todos os turnos respeitam a hora de descanso e a refeição do colaborador.*

### **NORMA XVII**

#### Entrada e Saída de Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do Lar contando que se efectue no seguinte período:

- 15:00h - 17.30h

### **NORMA XVIII**

#### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efectuado entre o dia 01 e 10 de cada mês de permanência.

## **NORMA XIX**

### Refeições

1. O Horário das refeições do Lar é o seguinte:

- Pequeno-almoço – 8.00h- 9.00h

- Almoço: 12.00h- 13.00h

- Lanche: 16.00h - 17.00h

- Jantar: 19.00h-20.00h

- Ceia: 22:30h

2. Deverão ser respeitados os horários estabelecidos para as refeições, salvo em situações especiais.

## **NORMA XX**

### Assistência Médica e Enfermagem

1. Todos os utentes têm direito a assistência médica, cuidados de enfermagem e medicamentos, devendo submeter-se às prescrições clínicas e exames que lhe sejam feitos.

2. Só se deverá recorrer aos serviços hospitalares quando se considerar a impossibilidade de tratamento no serviço clínico e de enfermagem no Mini-Lar. No caso de o utente preferir deslocar-se a clínicas particulares ou outros serviços independentes, responsabilizar-se-á pelo pagamento das despesas.

3. Se, por indicação do médico do Mini-Lar algum utente necessitar de ser internado em algum hospital, não poderá pedir alta por decisão própria; para tal deverá solicitar previamente autorização do clínico.

4. Será obrigatório que os utentes cuidem da sua higiene pessoal diariamente, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.

## **NORMA XXI**

## Assistência Medicamentosa

1. O pagamento da percentagem dos remédios receitados pelo médico, de fraldas, algálias, transporte de ambulâncias e despesas em meios de diagnóstico complementares, é da responsabilidade de cada utente.

### **NORMA XXII**

#### Passeios ou Deslocações

1. Para a obtenção da devida harmonia e ordem necessárias para os convívios realizados pelo Lar de Terceira Idade, os utentes deverão:
  - Respeitar os horários estipulados;
  - Respeitar as regras de convívio social;
  - Respeitar o programa da actividade.

### **NORMA XXIII**

#### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal do Lar de Terceira Idade consta de:
  - 1 Directora Geral
  - 1 Directora Técnica
  - 1 Psicóloga
  - 1 Animadora Sociocultural

1 Encarregada de Serviços Gerais

6 Ajudantes de Acção Directa

2 Funcionárias Administrativas

1 Técnica de Animação Religiosa

3. São funções da Directora desta instituição:

- a) Representar o colégio de Nossa Senhora das Graças;
- b) Contratar, coordenar e supervisionar todos os colaboradores;
- c) Aprovar documentação de gestão para fins da instituição;
- d) Analisar e aprovar os planos estratégicos de investimento;
- e) Manter sob a sua guarda e responsabilidade os bens e valores pertencentes à instituição;
- f) Encaminhar os assuntos de gestão patrimonial
- g) Colaborar na supervisão das operações de contabilidade e tesouraria;
- h) Encaminhar e dar seguimento a toda a correspondência;
- i) Tomar conhecimento da admissão de novos utentes para Lar de Crianças e Jovens, Lar de Idosos e Centro de Dia;
- j) Celebrar contratos com os utentes e com fornecedores de serviços e/ou produtos;
- k) Propor ordens de serviço e respectivas medidas correctivas;
- l) Aprovar o Plano Anual de Formação;
- m) Avaliar o desempenho dos colaboradores com Cargo de Chefia.



## **NORMA XXIV**

### **Intervenção da Direcção e Equipa Técnica**

1. A Direcção Técnica deste serviço compete a um técnico da área das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Compete à Equipa Técnica:

- a) Colaborar e decidir juntamente com a Direcção das candidaturas e admissão dos idosos
- b) Proceder ao acolhimento dos idosos de forma a facilitar a sua integração;
- c) Fazer o controlo de legislação, de normas e de documentos internos, referentes à valência de lar de terceira idade;
- d) Avaliar o desempenho de todos os colaboradores do Lar, em articulação com a Direcção;
- e) Detectar as necessidades de formação dos colaboradores;
- f) Programar, definir, coordenar, supervisionar e avaliar todas as actividades a desenvolver no estabelecimento garantindo a qualidade, zelando pela criação e manutenção de um ambiente relacional saudável, entre todos os intervenientes;
- g) Convocar, dinamizar e coordenar as reuniões de equipa educativa no sentido de promover a partilha de informação, bem como a adopção de estratégias de intervenção concertadas;
- h) Estabelecer os horários dos colaboradores do Lar de terceira Idade acordo com as necessidades da Instituição e da legislação em vigor;
- i) Decidir de atribuições e autoridades não mencionadas no Manual de Funções e correspondentes ao lar de Terceira idade;
- j) Articular com a Direcção e outros técnicos, quer internos quer externos à Instituição;
- k) Preparar comunicações e relatórios;
- l) Colaborar com a Direcção na conservação, manutenção e rentabilização das instalações, equipamentos e outros bens afectos ao Lar;

- m) Implementar o Projecto de Segurança das Instalações e o Plano de Emergência;
- n) Gerir o fundo de maneio do Lar;
- o) Assegurar que cada idoso tenha o seu plano individual definido em tempo útil, promovendo a sua dinamização.
- p) Promover contactos com as famílias;
- q) Organizar e manter actualizado o processo individual dos idosos;
- r) Fazer o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- s) Proporcionar aos idosos um ambiente o mais aproximado possível ao familiar, saúde e todos os cuidados necessários ao seu bem-estar.
- t) Favorecer a progressiva autonomia das jovens com vista à adequada desvinculação da Instituição;
- u) Manter sigilo das informações relativas aos idosos dentro e fora da instituição.

## **NORMA XXV**

### Intervenção da Equipa de Auxiliares de Acção Directa

1. Compete ao Auxiliar de Acção directa:
  - a) Proceder ao acolhimento do idoso em conformidade com os direitos e os deveres do mesmo, proporcionando-lhe a atenção que este momento particular exigir;
  - b) Proporcionar aos idosos as melhores condições para o seu bem-estar de forma harmoniosa, estimulando-as a atingir metas.
  - c) Cooperar na definição e execução do plano individual de vida de cada idoso
  - d) Respeitar cada idoso nas suas capacidades e limitações;
  - e) Contribuir para o desenvolvimento das relações interpessoais, de modo a criar um ambiente acolhedor, de confiança e segurança, baseado no respeito mútuo entre todos os que vivem e trabalham no Lar;
  - f) Estar atenta aos problemas de saúde, acompanhá-los e fazer o respectivo seguimento, articulando com todos os intervenientes de saúde;
  - g) Ministras a medicação dos idosos, conforme prescrição terapêutica e informação médica;

- h) Acompanhar o idoso a consultas e exames médicos;
- i) Acompanhar os idosos na sua higiene diária, alimentação e deslocações ao exterior;
- j) Estar atenta e ouvir os idosos quando estes solicitarem;
- k) Aceitar críticas e sugestões para a melhoria do desempenho de todos e de cada um;
- l) Efectuar os registos correspondentes à sua actividade e todas as informações consideradas pertinentes;
- m) Manter o Lar em condições de higiene, arrumação e conforto;
- n) Supervisionar a roupa dos idosos relativamente à limpeza e ao seu aspecto geral;
- o) Manter sigilo das informações relativas ao idoso dentro e fora da Instituição;
- p) Ser responsável no cumprimento dos horários e tarefas, sendo assídua e pontual;
- q) Não abandonar o turno sem estar alguém que o substitua e sem ter sido efectuada a respectiva passagem de turno;
- r) Promover a educação e valores humanos fundamentais mantendo acutelado o superior interesse do idoso.
- s) Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- t) Seleccionar e requisitar os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços;
- u) Manter em ordem os inventários sob a sua responsabilidade;
- v) Promover hábitos e regras alimentares (importância de uma alimentação saudável...);
- w) Proporcionar uma alimentação qualitativa e quantitativamente adequada às respectivas idades e necessidades especiais;
- x) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação da acção de tarefas, bem como em programas de promoção ou outras acções desenvolvidas na Instituição ou na comunidade;
- y) Proporcionar aos idosos as melhores condições para um desenvolvimento harmonioso, estimulando-os a atingir competências inerentes a cada etapa do seu desenvolvimento;
- z) Cooperar na execução do plano individual;
- aa) Respeitar cada idoso nas suas capacidades e limitações;

- bb) Contribuir para o desenvolvimento das relações interpessoais, de modo a criar um ambiente acolhedor, de confiança e segurança, baseado no respeito mútuo entre todos os que vivem e trabalham no Lar de terceira idade;
- cc) Desenvolver nos idosos a capacidade de discutir e aceitar regras, críticas e de formularem auto-críticas;
- dd) Estar atento e ouvir os idosos quando estes o solicitarem.

## **NORMA XVI**

### Intervenção da Equipa de Apoio

1. A Equipa de Apoio engloba pessoal Administrativo, Motorista, e as Irmãs.
  - 1.1. É função da **Administrativa Principal**:
    - a) Assegurar todo o trabalho administrativo inerente ao funcionamento do Lar de Terceira Idade
  - 1.2. É função do **Motorista**:
    - a) Estar disponível, sempre que necessário para o transporte dos idosos do Lar, para actividades ou deslocações inerentes às suas necessidades.
  - 1.3. São funções das **Irmãs**:
    - a) Cuidar da arrumação das mercadorias ou produtos na área de armazenamento;
    - b) Acondicionar e/ou desembalar os produtos;
    - c) Proceder à distribuição das mercadorias ou produtos pelos sectores de utilização;
    - d) Fornecer, no local de armazenamento, mercadorias ou produtos requisitados;
    - e) Assegurar a limpeza das Instalações;
    - f) Colaborar na realização de inventários;
    - g) Executar trabalhos de corte e costura manuais e ou à máquina necessários à confecção de vestuário;
    - h) Realizar consertos e aproveitamentos de peças de vestuário.
    - i) Supervisionar as tarefas diárias.

## **NORMA XXVII**

### Intervenção da Família

1. No Lar de Terceira idade de Nossa Sra. das Graças, uma das preocupações prende-se com o envolvimento das famílias em todos os acontecimentos importantes do dia-a-dia dos seus ente queridos, sempre que tal seja possível. Na verdade, consideramos que pequenos gestos como acompanhar o idoso aos serviços de saúde ou estar presente nas festas promovidas pela instituição, permitem que os laços familiares não se tornem frágeis.

## **NORMA XXVIII**

### Intervenção de Voluntários

1. A instituição de momento não dispõe de prática de voluntariado.

## **NORMA XXIX**

### Intervenção da Comunidade – Parcerias

1. De forma a responder adequadamente às necessidades dos idosos do Lar de Terceira Idade de Nossa Sra. das Graças possui Protocolos com entidades externas, nas seguintes áreas, em particular: Podologia, Fisioterapia e Centro de Saúde.

2.

## **NORMA XXX**

### Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXXI**

##### Direitos dos Clientes

São direitos do utente:

- a) Usufruir de todo o espaço e serviços do Lar de Terceira Idade;
- b) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- d) Manter regularmente e em condições de privacidade, contactos pessoais com a família e com as pessoas com quem tenha especial relação afectiva;
- e) A inviolabilidade da correspondência;
- f) Liberdade de expressão e opinião;
- g) Alojamento- Os quartos poderão ser individuais ou duplos devendo-se respeitar o sossego de quem nele dorme;
- h) Alimentação- as refeições são preparadas pensando numa alimentação saudável, as 3 principais têm um horário a respeitar. Se por razões de saúde for necessária uma dieta especial, ela será assegurada;
- i) Cooperar no planeamento de actividades;
- j) Ser informado de todas as decisões da direcção que lhe digam directamente respeito, nomeadamente as que dizem respeito às dinâmicas internas.

#### **NORMA XXXII**

##### (Deveres dos Clientes)

São deveres do cliente:

- a) Colaborar com a equipa do Lar de Nossa Senhora das Graças, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

- b) Satisfazer os custos das prestações, das actividades comparticipadas, de acordo com o previamente estabelecido;
- c) Dar conhecimento de mudança de residência e outras alterações que possam ser relevantes no âmbito dos serviços prestados;
- d) Respeitar a integridade das pessoas e bens do Lar de Nossa Senhora das Graças;
- e) Respeitar e seguir as orientações e as regras estabelecidas;
- f) Colaborar com a directora técnica e outros colaboradores na construção do plano individual;
- g) Cumprir os horários e as regras estabelecidas pela instituição.

### **NORMA XXXIII**

#### Direitos dos familiares

1. São direitos dos familiares do idoso acolhido no Lar de Terceira idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças:
  - 1.1. Estar com o seu ente querido:
    - a) Nos dias e horários estabelecidos:
      - Segunda a Sexta-feira entre as 15:00h e as 17:30h
      - Sempre que considerar importante para o seu bem-estar levar o idoso a passear ou a passar um dias com a família.
    - b) Se for para o idoso um desejo e significar para ele uma forma de se sentir amado pela sua família;
  - 1.2 Ter privacidade nos seus contactos e ser acolhidos.
  - 1.3 Manter contacto, nomeadamente via telefone, no sentido de acompanhar e falar com o idoso, em horários adequados e que não colidam com rotinas do lar.
  - 1.4 Estar informados de toda a situação do idoso: saúde, relações de pares, ocorrências;
  - 1.5 Acompanhar o idoso a consultas médicas e outros serviços, sempre que exista disponibilidade para o fazer;

1.6 Conhecer as instalações do Lar de Terceira Idade aquando do acolhimento do idoso;

1.7 Trazer roupas, material de apoio e alimentação específica sempre que surja a necessidade.

## **NORMA XXXIV**

### **Deveres dos familiares**

1. São Deveres dos familiares do idoso acolhido no Lar de Terceira Idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças:
  - a) Colaborar com o Lar de Terceira Idade e os seus profissionais, durante a permanência do idoso na estrutura residencial.
  - b) Manter com o idoso uma relação que lhe transmita amor e confiança;
  - c) Entregar todos os documentos solicitados do idoso, sendo através deles que poderão ter acesso facilitado ao seu processo de saúde, bem como roupas e objectos com significado importante;
  - d) Sempre que solicitados, os familiares e outros significativos, deverão acompanhar o cliente na aquisição de bens e serviços, bem como nas consultas e exames médicos.
  - e) Respeitar todos os profissionais do Lar de Terceira Idade, utilizar as instalações de modo apropriado e manter-se nos locais acordados para a visita, com a Directora Técnica.
  - f) Respeitar as orientações, condições e horários estabelecidos;
  - g) Cumprir o plano de visitas, no que respeita a datas e horários estabelecidos e avisar antecipadamente os técnicos em caso de estar impossibilitado de comparecer à mesma.
  
2. Os familiares não podem, em qualquer circunstância:
  - a) Criar situações de tensão e conflito que transformem a visita num momento de violência psicológica e desconforto;
  - b) Ameaçar, desrespeitar os profissionais do Lar de terceira idade
  - c) Fumar dentro das instalações do Lar de terceira idade;



## **NORMA XXXV**

### **(Direitos da Instituição)**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir respeito pelos dirigentes e funcionários;
- b) Ver respeitado o seu património;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares;
- d) À Instituição é reservado o direito de suspender o apoio sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras da Instituição e/ou do presente Regulamento, de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e/ou a imagem da Instituição
- e) O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
- f) Receber na data aprezada as mensalidades e comparticipações familiares acordadas.

## **NORMA XXXVI**

### **(Deveres da Instituição)**

São deveres da Instituição:

- a)Garantir a execução do plano de acções e actividades estabelecido;
- b) Garantir a prestação de todos os serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes e famílias, tendo em vista manter ou melhorar a sua qualidade de vida;
- a) Respeitar a individualidade e privacidade do utente;
- b) Respeitar os usos e costumes do utente;
- c) Assegurar as condições de livre manifestação da vontade os utentes;

- d) Garantir o bom funcionamento do equipamento;
- e) Assegurar a estrutura de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento, bem como a sua formação contínua;
- f) Garantir a articulação com os serviços da comunidade;
- g) Exigir que os colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- h) Fornecer informação relevante dos idosos aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Direitos da Equipa Técnica**

1. São direitos da Equipa Técnica do Colégio de Nossa Senhora das Graças:
  - a) Ver respeitados os direitos que lhe são conferidos por lei;
  - b) Possuir condições para o trabalho a desenvolver com os idosos;
  - c) Apresentar propostas ou sugestões à direcção;
  - d) Beneficiar de formação que concorra para o seu enriquecimento profissional;
  - e) Ser tratada com respeito pelos restantes colaboradores e familiares dos idosos,
  - f) Possuir autonomia, ainda que partilhada, para tomar decisões relevantes para o bem-estar do idoso.

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Deveres da Equipa Técnica**

1. São deveres da Equipa Técnica a exercer funções no Lar de Terceira Idade:
  - a) Exercer a sua actividade profissional, tendo em conta as funções que lhes foram atribuídas no modelo descritivo dos recursos humanos;
  - b) Ser assíduo e pontual;

- c) Realizar reuniões periódicas com os vários colaboradores e direcção, de forma a avaliar e programar as acções necessárias a colocar em prática.
- d) Reunir com os idosos sempre que se considere pertinente o seu envolvimento nas actividades, ou sempre que aconteça algo que o justifique.
- e) Trabalhar em equipa, no sentido de garantir as melhores condições de acolhimento dos idosos;
- f) Elaborar e colocar em prática o plano individual de cada idoso;
- g) Proporcionar a realização de actividades lúdicas e recreativas adequadas às necessidades, preferências e desejos dos idosos;
- h) Promover a eficácia das relações interpessoais, de forma a tornar o lar de terceira idade um espaço acolhedor, baseado na confiança e segurança;
- i) Manter o sigilo das informações relativas aos idosos dentro e fora da instituição.

#### **NORMA XXXIX**

##### **Direitos dos Auxiliares de Acção Directa**

1. São Direitos dos auxiliares de acção directa a exercer funções no Lar de Terceira Idade:
  - a) Ver respeitados os direitos que lhe são conferidos por lei;
  - b) Possuir condições para o trabalho a desenvolver com os idosos do Lar de terceira Idade;
  - c) Ser tratada com respeito pelos restantes colaboradores e familiares dos idosos.

#### **NORMA XL**

##### **Deveres dos Auxiliares de Acção Directa**

1. São deveres dos auxiliares de acção directa a exercer funções no Lar de terceira idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças:
  - a) Exercer a sua actividade profissional, tendo em conta as funções que lhes foram atribuídas no modelo descritivo dos recursos humanos;
  - b) Ser assíduo e pontual;

- c) Participar nas reuniões periódicas promovidas pela Direcção Técnica, participando activamente na discussão das problemáticas e cooperando na resolução das mesmas;
- d) Promover o cumprimento de regras por parte dos idosos;
- e) Acompanhar os idosos nas rotinas diárias dentro da instituição

## **NORMA XLI**

### **Direitos da Equipa de Apoio**

1. São Direitos da Equipa de Apoio a exercer funções no Lar de terceira idade do colégio de Nossa Senhora das Graças
  - a) Ver respeitados os direitos que lhe são conferidos por lei;
  - b) Possuir condições para o trabalho a desenvolver com os idosos;
  - c) Ser tratada com respeito pelos restantes colaboradores e familiares dos idosos.

## **NORMA XLII**

### **Deveres da Equipa de Apoio**

1. São deveres dos auxiliares de acção directa e equipa de apoio:
  - a) Exercer a sua actividade profissional, tendo em conta as funções que lhes foram atribuídas no modelo descritivo dos recursos humanos;
  - b) Ser assíduo e pontual.

## **NORMA XLIII**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. Na fase de acolhimento, o idoso é informado de que não é aconselhável trazer para o Lar de Terceira Idade objectos de valor (Joias, etc).

2. O novo utente pode transportar consigo os haveres estritamente pessoais, com exclusão de mobiliário.
3. Os pertences são devidamente identificados e registados, não se responsabilizando o lar de Terceira Idade pela gestão dos mesmos.
4. Os utentes que disponham de valores não monetários, poderão guardá-los através do recurso à figura do contrato de depósito, entregando-os à Direcção e em que é depositante o dono dos objectos e depositário da congregação das Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças e segundo o regime próprio consignado nos artigos 1185º e seguintes do Código Civil.
5. Dinheiro e outros valores dos utentes; podem ser depositados no “Cofre” da instituição, recebendo o utente um comprovativo do que foi guardado. O Colégio de Nossa Senhora das Graças não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores que o idoso tenha em sua posse mesmo que guardados dentro dos seus aposentos.

#### **NORMA XLIV**

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

1. No caso de qualquer utente desejar sair, de modo voluntário e definitivo do lar de Nossa Senhora das Graças, terá de declarar por si, caso se encontre nas suas faculdades mentais, ou representante nomeado, através de forma escrita, o motivo de tal atitude, sendo que terá de o fazer com um aviso prévio de 30 dias antes da sua saída

#### **NORMA XLV**

##### Infracção e Penalidades

1. A violação culposa, por parte de qualquer Utente, de determinações que constem do presente regulamento ou de competentes deliberações da Direcção, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens,

serão punidos com as penas de advertência, ou expulsão de Lar, conforme a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências.

### **NORMA XLVI**

#### Competência e Procedimento Disciplinar

1. As penas de advertência e proibição de saída são da competência conjunta da Direcção e mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento directo de facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade.
2. A pena de expulsão de Lar é de competência única da Direcção em face do processo disciplinar organizado pelos Directores da valência, com audiência do prevaricador, Directora e testemunhas conhecedoras da falta, bem como respectiva nota de culpa.

### **NORMA XLVII**

#### Exclusão da Responsabilidade Disciplinar

1. É excluída a responsabilidade disciplinar do Utente sempre que se verifique que este actuou com manifesta boa fé, ou que não poderia ter procedido de forma diferente.

### **NORMA XLVIII**

#### Obrigações Sociais Obrigatórias

1. Para a obtenção da devida harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento do lar de idosos, toma-se indispensável:

- a) Observar as regras mínimas de convívio social;
- b) Usar de respeito mutuo ao nível das pessoas e das ideias, usar de colaboração recíproca, atendendo à igualdade de estatuto de utente;

c) Dar conhecimento à Directora Técnica de discussões ou censuras a quaisquer instruções ou determinações quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem dados todos os esclarecimentos necessários e se possível atender a sugestões que lhe sejam feitas;

d) Quaisquer actos de lesão pessoal ou provocação não deverão constituir motivo de represália própria mas antes encaminhados para entidade responsável.

### **NORMA XLIX**

#### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA L**

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

1. No caso de qualquer utente desejar sair, de modo voluntário e justificável deverá informar por escrito a congregação das Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças com o prazo mínimo de 30 dias.

2. No caso de falecimento compete à família realizar as cerimónias fúnebres, tendo 10 dias úteis para recuperarem os bens e haveres do utente.

### **NORMA LI**

#### **Livro de Reclamações**

1. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto das funcionárias na secretaria, sempre que desejado.

## **NORMA LII**

### **Urgências**

1. Em caso de situação de crise, circunstância que exija intervenção terapêutica especializada e urgente, o Lar de Terceira idade poderá transferir provisoriamente o idoso para uma unidade de saúde adequada. A família deverá colaborar com o lar de terceira idade na tomada destas decisões.

## **NORMA LIII**

### **Cuidados pessoais**

1. O lar de terceira Idade do Colégio de Nossa Senhora das Graças tem um conjunto de regras estabelecidas acerca dos cuidados de higiene, saúde, apoio na alimentação e nos momentos de dos idosos acolhidos.

#### **1.1. Regras relativas aos Cuidados do idoso**

- a) Deve ser garantida a prestação de cuidados de higiene diária, bem como a supervisão dos mesmos;
- b) Ajudar o idoso a vestir/despír sempre que necessário, promovendo a autonomia nesse sentido;
- c) Promover o cuidado na escolha das peças de vestuário, para que seja adequada ao tempo, circunstâncias e situações sociais;
- d) Inculcar regras e procedimentos, nomeadamente lavar as mãos, limpar o nariz e de utilizar a casa de banho;
- e) Cuidado especial com os banhos diários e a higiene oral;

#### **1.2. Regras relativas aos cuidados de higiene dos colaboradores**

- a) Devem manter uma higiene pessoal cuidada, lavando as mãos como rotina;
- b) O vestuário e o calçado devem ser adequados à realização das actividades dos idosos;



- c) A instituição disponibiliza toalhas de papel para secar as mãos, luvas descartáveis e aventais descartáveis.

### **1.3. Orientações promotoras de um ambiente saudável e securizante**

- a) O lar de Terceira Idade assegura que os idosos, visitas e colaboradores não corram qualquer tipo de risco para a sua saúde e segurança pessoal;
- b) É vedado o acesso a pessoas desconhecidas, não comprometidas institucionalmente ou que possam provocar consequências adversas nos idosos;

### **1.4. Higiene e Limpeza dos Espaços**

- a) O lar de terceira idade deve estar sempre em ótimas condições de higiene;
- b) A desinfestação das instalações é efectuada, no mínimo, anualmente, de acordo com o Plano de desinfestação;
- c) Os espaços onde se encontram os idosos são limpos e arrumados diariamente e, sempre que necessário, mais do que uma vez ao dia;
- d) Os quartos devem ser arejados todos os dias;
- e) A roupa da cama deve ser mudada semanalmente;
- f) A desinfecção das camas deve ser feita, no mínimo, semanalmente;

### **1.5. Condições a observar nos alojamentos dos idosos**

- a) Não ha mais de dois idosos por quarto;
- b) Cada quarto deve ter um tamanho confortável e permitir a livre circulação e a privacidade;
- c) Cada quarto está equipado com:
  - Uma cama e roupa de cama adequada para cada idoso;
  - Um roupeiro em cada quarto individual ou duplo com as suas roupas devidamente arrumadas e organizadas;
  - Luz natural, cortinas que possam escurecer e luz artificial para permitir a leitura;
  - Tapete;
  - Aquecimento;
  - Wc;

- Televisão.

d) Não é permitido ao utente transportar para o Lar de Terceira Idade, mobiliário próprio. Contudo será permitido personalizar o seu espaço com objectos que sejam simbólicos para o utente.

#### 1.6. Casa de Banho

- a) As casas de banho, chuveiros e sanitários respeitam as necessidades de privacidade, dignidade, segurança.
- b) Os objectos individuais para os cuidados de higiene são devidamente identificados e mantidos em perfeitas condições de limpeza, conservação e arrumação;

#### 1.7. Cuidados de Saúde

- a) Todos os contactos necessários para a resolução de situações de emergência de um idoso (contactos da família, médico assistente, hospital, bombeiros, entre outros), estão acessíveis a todos os técnicos;
- b) Os idosos são imediatamente levados ao Hospital sempre que se julgue necessário;
- c) Pelo menos um técnico possui formação na área de primeiros socorros;
- d) Existe uma caixa de primeiros-socorros acessível aos colaboradores O seu conteúdo é verificado regularmente, no que respeita a prazos de validade, e reconhecido pelas autoridades nacionais de saúde;
- e) Todas as consultas médicas são registadas num impresso construído para o efeito, bem como as observações daí decorrentes;
- f) A administração de medicamentos respeita a prescrição médica;
- g) Os medicamentos são guardados em local seguro, nas embalagens originais, salvaguardando-se as suas condições de preservação e de validade;
- h) É registada a administração de cada medicamento no devido impresso, e assinada pelo técnico responsável;

## **NORMA LIV**

### Nutrição e Alimentação

1. São princípios orientadores no respeitante à nutrição e alimentação, os parâmetros de higiene e segurança alimentar em vigor;
2. A elaboração de ementas é realizada tendo em conta as características e especificidades alimentares de cada idoso;
3. São respeitadas todas as regras básicas para uma alimentação saudável.
4. A confecção dos alimentos cumpre as normas do sistema HACCP.

## **NORMA LV**

### Empresas e associações patrocinadoras

1. A instituição não dispõe de empresas e associações patrocinadoras.

## **NORMA LVI**

### Donativos e ajudas

1. Existem donativos e ajudas exteriores de alimentação.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA LVII**

### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao

presente 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. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA LVIII**

#### Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA LIX**

#### Funeral

#### Custeamento do Funeral e Sufrágios

1. As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade de família do mesmo, salvo no caso de utentes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Congregação das Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças, devendo então este suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício da Segurança Social.

### **NORMA LX**

#### Cerimónias Fúnebres

1. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o Utente extinto seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas correrão por conta dos mesmos, declinando o Colégio de Nossa Senhora das Graças toda e qualquer responsabilidade nesse projecto.
2. No caso de algum Utente ter efectivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, e se verifique verdadeira e comprovada precariedade económica da família

desse Utente, fica a Direcção do Colégio de Nossa Senhora das Graças com competência para despachar o funeral segundo o rito católico.

### **NORMA LXI**

#### Devolução de bens Pessoais

- 1- No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Utente do Lar, serão restituídos ao mesmo, mediante termo de entrega, todos os objectos que sejam sua pertença.
- 2- Em caso de falecimento, serão entregues aos herdeiros legítimos os objectos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
- 3- Havendo disposições deixadas nesse sentido, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respectivo processo individual, quanto a valores não monetários, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final da sucessão.

### **NORMA LXII**

#### Hora do Silêncio

1. O recolhimento de todos os Utentes, bem como o cessar do funcionamento de todas as actividades e mecanismos de som e de radiação electromagnética que possam originar ruído ou prejudicar o sossego do Lar, tem de consumir-se impreterivelmente até às 22:00 horas.

### **NORMA LXIII**

#### Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do Lar contando que se efectue no período diário seguinte:

15.00 horas - 17.30 horas.

2. Os utentes poderão convidar uma vez por mês, um familiar ou amigo a almoçar consigo, mediante aviso prévio de 24h e sujeito a pagamento da refeição na secretaria da instituição conforme capitação em vigor.

3. Os utentes poderão deslocar-se ao exterior com os familiares, devendo informar com um período mínimo de 24horas, o Lar da sua intenção, assim como do horário de regresso, ou o dia, se for o caso.

#### **NORMA LXIV**

##### Disposições Complementares

1. O Lar da Congregação das Servas Franciscanas de Nossa Senhora das Graças, encontra-se aberto durante todo o ano com vista a uma resposta continuada e eficaz. Contudo, promove-se o contacto familiar sendo que é sugerido em épocas festivas a deslocação do utente ao domicílio.

2. Os serviços de cabeleireiro e barbearia prestados nas instalações do Lar de Terceira Idade, são gratuitos.

#### **NORMA LXV**

##### Casos Omissos e Excepções

1. Qualquer caso omissos ou excepção no presente regulamento será da competência e resolução da mesa administrativa a considerar e actualizar.

#### **NORMA LXVII**

##### Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor no dia de imediato à aprovação pela Direcção.