

2021



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
SÃO LÁZARO

REGULAMENTO INTERNO
RESIDÊNCIA PARA PESSOAS COM VIH/SIDA
(C.R.I.A.S.)

ÍNDICE

CAPÍTULO I	4
Artigo 1.º	4
Artigo 2.º	4
Artigo 3.º	5
Artigo 4.º	5
Artigo 5.º	6
CAPÍTULO II	7
Artigo 6.º	7
Artigo 7.º	7
Artigo 8.º	8
Artigo 9.º	9
Artigo 10.º	9
Artigo 11.º	10
Artigo 12.º	11
Artigo 13.º	12
Artigo 14.º	12
CAPÍTULO III	13
Artigo 15.º	13
Artigo 16.º	13
Artigo 17.º	14
Artigo 18.º	15
Artigo 19.º	15
Artigo 20.º	16
Artigo 21.º	16
Artigo 22.º	16
Artigo 23.º	17
Artigo 24.º	17
CAPÍTULO IV	17
Artigo 25.º	17
Artigo 26.º	18
Artigo 27.º	19
CAPÍTULO V	19
Artigo 28.º	19
Artigo 29.º	20
Artigo 30.º	20
Artigo 31.º	21
Artigo 32.º	21
CAPÍTULO VI	22
Artigo 33.º	22
Artigo 34.º	22
Artigo 35.º	22

“Deus quis honrar os pais nos filhos e firmou sobre eles a autoridade da mãe. Quem honra o seu pai obtém o perdão dos pecados e acumula um tesouro quem honra sua mãe. Quem honra o pai encontrará alegria nos seus filhos e será atendido na sua oração. Quem honra seu pai terá longa vida, e quem lhe obedece será o conforto de sua mãe. Filho, ampara a velhice do teu pai e não o desgostes durante a sua vida. Se a sua mente enfraquece, sê indulgente para com ele e não o desprezes, tu que estás no vigor da vida, porque a tua caridade para com o teu pai nunca será esquecida e converter-se-á em desconto dos teus pecados.”

Ben-Sirá 3,3-7.14-17ª

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

ÂMBITO E APLICAÇÃO

O Centro Paroquial de Fraternidade Cristã e de Solidariedade Social, também igualmente designado por Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é uma associação de fiéis, ereta em pessoa jurídica canónica constituída por decreto de autoridade eclesiástica em 7 de Setembro de 1982. Fica integrado na ordem civil como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), segundo o decreto-lei nº 119/83, e tem sede na rua Sá de Miranda, paróquia de S. Lázaro, concelho de Braga.

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro tem por objetivo primordial contribuir para a promoção integral da pessoa humana, cooperando com os serviços públicos competentes ou com as Instituições Particulares, num espírito de solidariedade humana, cristã e social.

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, para a resposta social da Residência para Pessoas Idosas com VIH/SIDA (C.R.I.A.S.).

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem esta resposta social, são os seguintes:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação

- estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Residências para pessoas com VIH/SIDA;
 - d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regulamento jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC:
 - a. *Circular nº4 e nº5, de 16 de dezembro de 2014 DGSS – Regulamento das participações familiares devidas pela utilização de serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b. *Circular nº2, de 22 de novembro de 2013 DGSS – Implicação de variação de frequência dos utentes nas participações da Segurança Social;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
 - h) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

Artigo 3.º Âmbito e Fins

A Residência para Pessoas com VIH/SIDA é uma resposta social vocacionada para acolher doentes com VIH/SIDA, através de alojamento coletivo temporário ou permanente, em situação de vulnerabilidade, sem retaguarda familiar, economicamente desfavorecidos e com limitações ou perda de autonomia.

Artigo 4.º Objetivos

A Residência para Pessoas com VIH/SIDA, é uma estrutura de estada média / prolongada duração que tem como objetivo acolher portadores e/ou doentes com sida, sem retaguarda família, que se encontrem debilitados, em situação de risco e isolamento social.

Para a prossecução deste objetivo, compete:

- a) Respeitar a individualidade e a privacidade dos utentes;
- b) Acompanhar e estimular o seu desenvolvimento físico, intelectual e moral;
- c) Garantir, o recurso aos Serviços de Saúde locais, ou cuidados necessários a um bom nível de saúde, particularmente nos aspetos preventivos e de despiste de situações de risco;
- d) Proporcionar uma alimentação saudável adequada, pelo estabelecimento de um regime nutricional;
- e) Criar, tendo em conta os recursos do meio, as condições para a ocupação dos tempos livres, de acordo com os interesses e potencialidades;
- f) Prestar cuidados individualizados adequados a cada utilizador, garantindo a sua dignidade e respeito, independentemente da sua idade, sexo, origem étnica ou nacional, tendência sexual ou religião;
- g) Garantir a confidencialidade;
- h) Proporcionar visitas de familiares e amigos;
- i) Informar de forma clara ao utilizador sobre o seu estado de saúde e respetiva evolução.

Artigo 5.º População Alvo

A Residência para Pessoas com VIH/SIDA é uma resposta do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, destinada a acolher seropositivos e/ou doentes com sida, que se apresentam nas seguintes condições:

- a) Sem retaguarda familiar, em situação de risco e isolamento social;
- b) Em situação de vulnerabilidade física e/ou limitações cognitivas,
- c) Em situação de insuficiência económica;
- d) Que seja natural ou residente no concelho/distrito de Braga.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6.º

Condições de Admissão

1. A admissão de utilizadores na Unidade Residencial deverá ser precedida da elaboração de uma Informação Social (DQ/130) e uma Informação Clínica (DQ/135) que, comprove:
 - a) O utilizador seja portador e/ou doente de Sida;
 - b) utilizador seja natural ou residente no Concelho de Braga;
 - c) A ausência de retaguarda familiar;
 - d) A insuficiência de recursos económicos.
2. A admissão de utilizadores é condicionada pelo número de vagas existentes. Não havendo vagas o processo é arquivado.

Artigo 7.º

Condições de Admissão

1. Os utentes / clientes são admitidos na Residência para Pessoas com VIH/SIDA, observando os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Ser residente na Paróquia de S. Lázaro – 100
 - b) Frequentar outra resposta social da Instituição – 100
 - c) Benfeitores da Comunidade Paroquial de S. José de S. Lázaro e da Instituição, e familiares de funcionários da Instituição – 90
 - d) Ausência de apoio familiar – 80
 - e) Apresentar vulnerabilidade socioeconómica, ao nível da degradação das condições habitacionais e de isolamento social – 60
 - f) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social, Unidades de Cuidados Continuados, Hospitais, Centros de Saúde e outras IPSS – 50

- g) Ordem de Inscrição – fator de desempate nos critérios anteriores
- 2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens das alíneas do artigo anterior, cabendo sempre a decisão à Direção. Casos excecionais são analisados, ponderados e decididos pela Direção.

Artigo 8.º Processo de Admissão

1. O pedido de admissão pode ser efetuado por familiares (responsável/representante legal) do candidato ou por via Institucional. No ato da inscrição, para além da Informação Social (DQ/130) e da Informação Clínica (DQ/135), deverão ser apresentadas fotocópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou **Número de Identificação da Segurança Social** (obrigatório) ou ADSE do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente e caso esteja a tomar medicação regular (descrição do nome da medicação e sua posologia);
 - f) Declaração do Modelo de IRS ou comprovativos de rendimentos do utente (reforma / pensão e /ou outro subsídio) e do agregado familiar;
 - g) Recibo de renda de casa ou prestação para aquisição de habitação própria;
 - h) Declaração da farmácia com o valor de gastos mensais em medicamentos para doença crónica;

- i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para feitos da elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Instituição;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. A Admissão do utente/Cliente é validada pela Direção, após diagnóstico, avaliação e parecer técnico elaborado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), sendo essa validação efetivada através da elaboração de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a Instituição, o utente e/ou o responsável familiar do utente;
5. Os utentes candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam com o processo arquivado.

Artigo 9.º

Processo Individual do Utente

Cada utente / cliente tem um processo individual cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, onde constam a seguinte documentação:

- a) Ficha de Informação Social e Informação Clínica;
- b) Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Termo de Responsabilidade;
- d) Ficha de Diagnóstico Técnico;
- e) Plano de Cuidados;
- f) Lista de Bens Pessoais;
- g) Registo de Finanças do Utente (quando o mesmo se encontra incapaz de gerir os seus valores monetários);
- h) Outros documentos, com informações consideradas relevantes à sua situação.

Artigo 10.º

Contrato Prestação de Serviços

1. No ato de admissão na Unidade Residencial, será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, onde estão especificados
 - a) Serviços a prestar;
 - b) Direitos e Deveres de ambas as partes (Instituição e Utente e/ou seu Responsável);
 - c) Comparticipação familiar mensal;
 - d) Período de início e vigência do contrato.
2. O Contrato de Prestação de Serviços é assinado em triplicado entre a Instituição, o Utente /Cliente e/ou o seu Responsável. Após a assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao Utente/Cliente, a segunda ao seu Responsável e a terceira fará parte integrante do processo individual do utente/cliente.

Artigo 11.º Mensalidade

1. A comparticipação da mensalidade é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência. O cálculo da comparticipação mensal é realizado com base nos rendimentos e despesas do Utente / Cliente. Os produtos de higiene pessoal, medicação e as fraldas são assumidas pelo próprio e/ou seu familiar responsável.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado

- que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- d) De capitais – rendimentos definidos no artº 5º do Código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento.
 - b) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 4. À comparticipação apurada em termos do nº 1 deste Artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes e outros familiares (compensação adicional) avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do valor de referência previsto no Protocolo de Cooperação.
 5. A comparticipação familiar mensal será reduzida quando se verificar a ausência, devidamente justificada, do utente / cliente for superior a 15 dias seguidos.
 6. A comparticipação familiar mensal será revista anualmente, no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
 7. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado nos Serviços Administrativos ou por transferência bancária, até ao 10 do mês seguinte a que respeitam.

Artigo 12.º

Outros Pagamentos

Na comparticipação mensal não estão incluídos todos os outros serviços, tais como, encargos com medicamentos, fraldas, material de enfermagem / médico (sondas nasogástricas, algálias, pensos...), transportes de ambulância, consultas e exames, especialidades privadas, taxas moderadoras, entre outros que serão suportados pelos utentes e/ou seus familiares ou pela Instituição, de acordo com o estabelecido no ato de admissão, expresso no Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 13.º

Entrada dos Utentes

1. Os utentes / clientes são admitidos na Unidade Residencial, de segunda a quinta-feira, em dias úteis das 9h00 às 16h00.
2. No ato de admissão, o utente deverá ser acompanhado pela família ou pelo seu responsável, sendo conduzidos em visita guiada pelas instalações (quarto e espaços comuns).
3. Proceder-se-á a receção das roupas, da medicação e dos bens /objetos pessoais do utente, que ficarão registados em documento próprio.
4. No ato de admissão, deverá ser entregue um relatório médico (médico de família e/ou de especialidade) que esteja atualizado, onde especifique:
 - a) Terapêutica do Utente
 - b) Historial Clínico e de Saúde;
 - c) Exames Complementares de Diagnóstico.

Artigo 14.º

Cessaçã ou Suspensã da Prestaçã de Serviçõs

1. A cessaçã da prestaçã de serviçõs acontece:
 - a) por denúncia do contrato de prestaçã de serviçõs,
 - b) por institucionalizaçã;
 - c) por morte do Utente / Cliente;
2. Por denúncia, o Utente / Cliente tem de informar a Instituiçã com a antecedência de 30 dias e rescinde-se o contrato de prestaçã e serviçõs.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15.º

Instalações

1. A Residência para Pessoas com HIV/SIDA, é uma resposta do Centro Social da Paróquia de S Lázaro, que está sediada na Rua 25 de Abril, em Braga, e que se encontra integrada nas instalações da ERPI, cujo espaço é composto por: quartos duplos com casa de banho, receção, gabinete de direção, gabinete técnico, gabinete médico e enfermagem, sala de convívio / estar, sala de visitas, sala de atividades / biblioteca, refeitório, copa, cozinha, lavandaria e instalações sanitárias.
2. A resposta social da Unidade Residencial tem capacidade para 5 utentes / clientes.

Artigo 16.º

Horários

1. O horário de funcionamento da Unidade Residencial é de 24 horas por dia, todos os dias da semana;
2. O horário das refeições está organizado da seguinte forma:
 - a) Pequeno-almoço: 8h00 às 10h30m
 - b) Almoço: 12h30m às 13h30m
 - c) Lanche: 16h00 às 17h00
 - d) Jantar. 19h30m às 20h30m
 - e) Ceia: 22h00

3. Os horários estabelecidos poderão não ser cumpridos pelos Utentes / Clientes, em situações atendíveis pela Diretora Técnica / Coordenadora e / ou Direção.

Artigo 17.º

Serviços Prestados

1. Alimentação

- a) A dieta dos utentes / clientes é de cumprimento obrigatório, sempre que seja prescrita pelo médico e / ou solicitada pelos mesmos ou suas famílias;
- b) A ementa é afixada mensalmente em local visível e apropriado para que os utentes / clientes tenham conhecimento da mesma.
- c) Sempre que os familiares ou visitas queiram trazer alimentos para oferecer aos utentes / clientes, devem obrigatoriamente entregá-los às colaboradoras para que registem e coloquem a respetiva identificação, para em momento adequado procederem a sua distribuição.

2. Alojamento

- a) A Unidade Residencial tem capacidade para 5 utentes, dispondo para tal de quartos duplos/partilhados;
- b) Os utentes / clientes serão alojados de acordo com a disponibilidade da Instituição no momento da admissão e os interesses dos mesmos;
- c) Por necessidades do serviço (questões de saúde ou outras) a responsável / coordenadora do equipamento, poderá proceder a mudanças na distribuição dos utentes / clientes por quarto, sempre que tal se justifique;
- d) A limpeza dos quartos é da responsabilidade das colaboradoras da Instituição.

3. Cuidados de Higiene

- a) O serviço de higiene é garantido a todos os utentes / clientes que dele necessitem, por razões de dependência física ou psíquica ou por qualquer outro motivo que os impeça de fazê-lo pelos seus próprios meios.
- b) As colaboradoras asseguram diariamente os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.

4. Atividades de Animação e Socialização

- a) O serviço de animação / ocupação tem por objetivo estimular o espírito de convivência e confraternização entre os utentes / clientes através da promoção de um conjunto diversificado de atividades.
- b) Estas atividades são planeadas pelo Setor de Animação sob a supervisão do Diretor Técnico, tentando sempre envolver os utentes / clientes, levando-os á sua participação, sempre que o seu estado de saúde assim o permita.

5. Assistência de Enfermagem/Médica

- a) Em caso de doença os utentes /clientes têm direito de permanecer acamados e a que lhes sejam ministrados os tratamentos e medicamentos necessários e adequados à sua situação clínica.
- b) Em caso de agravamento do estado de saúde os utentes / clientes serão encaminhados aos cuidados/unidades de saúde (centro de saúde, hospital), acompanhados pelas colaboradoras da instituição e os familiares ou as pessoas próximas de referência serão de imediato contactadas e avisadas da ocorrência, para que as acompanhem aos cuidados hospitalares.

6. Tratamento Roupas

- a) Todas as roupas dos utentes / clientes são marcadas com um número, letra e/ou nome próprio, sendo da sua responsabilidade ou do familiar a sua identificação.
- b) A limpeza e tratamento das roupas são efetuadas na lavandaria da Instituição.

Artigo 18.º

Outros Serviços

A Instituição pode disponibilizar outras atividades/serviços não contratualizados, que serão de comparticipação extra mensalidade.

Artigo 19.º

Visitas

1. Os utentes / clientes têm direito à visita de familiares e amigos, estando apenas subordinadas a um horário próprio:
 - a) De 2ª a Domingo à tarde: das 14h00 às 19h00.
2. Durante o período de visitas, só poderão entrar três familiares por utente e deverão manter um comportamento que se pautem pelas normas morais de boa convivência social.

Artigo 20.º

Bens Pessoais

1. Os utentes / clientes que se façam acompanhar de valores não monetários e/ou monetários à data da admissão, poderão solicitar que os mesmos fiquem à guarda da Instituição;
2. Os bens que ficam à guarda da Instituição serão registados no ato de entrega em documento próprio e arquivado no processo individual do utente / cliente. Todos os bens que não foram registados ficam excluídos da responsabilidade da Instituição;
3. No caso de desistência serão devolvidos ao utente / cliente, todos os seus bens. Em caso de falecimento os bens serão entregues aos seus herdeiros legítimos.

Artigo 21.º

Saídas

1. Os utentes / clientes podem sair diariamente das instalações da instituição, desde que estejam em condições físicas e psíquicas e desde que comuniquem à colaboradora de serviço.
2. Os utentes / clientes que se encontrem física e mentalmente debilitados só terão permissão para sair se acompanhados por um familiar ou pessoa amiga que se responsabilize pelo seu regresso, e sempre com conhecimento da colaboradora de serviço.
3. Todas as saídas devem ser registadas em documento disponibilizado para o efeito, que se encontra na receção.

Artigo 22.º

Funeral

1. Em caso de falecimento de algum utente / cliente, o responsável familiar será avisado para que seja providenciado o seu funeral.
2. As despesas com o funeral e sufrágio do utente / cliente ficam a cargo dos seus familiares ou responsáveis, exceto haja indicação contrária expressa no contrato de prestação de serviços.

Artigo 23.º

Infrações e Penalidades

1. Na eventualidade do utente /cliente não cumprir com o constante no presente regulamento ou praticar qualquer ato ou atitude que coloque em causa o respeito pela pessoa, sua integridade, dignidade e bens, será punido desde uma pena de advertência – aviso – até expulsão, conforme a gravidade do ato ou atitude praticada;
2. As penas, quer de advertência, quer de expulsão, são da exclusiva competência da Direção, após ouvidos todas as testemunhas envolvidas na ocorrência.

Artigo 24.º

Proibições

1. Na eventualidade do utente/cliente ser fumador, é-lhe expressamente proibido fumar nos quartos ou no interior das instalações;
2. É-lhe igualmente proibido usar ou acender qualquer lamparina ou fogão, bem como possuir qualquer alimento de fácil deterioração no interior do seu quarto;
3. O utente/cliente fica também impedido de possuir qualquer bebida alcoólica ou consumir drogas ilícitas, assim como, possuir qualquer espécie de animal de estimação;
4. É proibido o uso de agressões físicas ou verbais dentro das instalações.

CAPÍTULO IV

DEVERES E DIREITOS

Artigo 25.º

Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos utentes /clientes:

- a) Respeitar e cumprir as normas expressas no presente regulamento, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento do serviço;
- b) Tratar com respeito e dignidade os demais utentes / clientes, bem como os colaboradores e responsáveis;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Contribuir para um bom relacionamento e ambiente de solidariedade;
- e) Comunicar ao responsável da Unidade Residencial quaisquer reclamações ou dúvidas que se refiram ao funcionamento dos serviços, a fim de lhes serem dadas todas as informações, bem como atender às suas sugestões;
- f) Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material nele existente;
- g) Serem tolerantes uns com os outros e aceitarem que todos são diferentes e como tal, têm ideias e opiniões diferentes;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com antecedência, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente.

Artigo 26.º

Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos utentes / clientes:

- a) Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição e adequados à sua situação, de forma a garantir o seu bem-estar e qualidade de vida;
- b) Ser tratados com respeito pelos demais utentes / clientes bem como pelos funcionários e responsáveis;
- c) Ver respeitada a sua individualidade, intimidade e privacidade;
- d) À prestação dos serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e motivações;

- f) Entrar e sair do centro, dentro do seu horário de funcionamento, salvo indicação em contrário;
- g) Convidar e receber visitas de familiares e amigos, dentro do horário estabelecido;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- j) Dirigir qualquer reclamação aos Responsáveis da Instituição.

Artigo 27.º

Deveres das Visitas

Constituem deveres dos visitantes os seguintes pontos:

- a) Tratar os colaboradores da Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros utentes/clientes;
- b) Respeitar os horários e regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes/clientes;
- c) Comunicar aos colaboradores e responsáveis a saída e tempo de ausência do utente/cliente;
- d) Aquando da sua chegada, informar o colaborador de serviço.

CAPÍTULO V

DA INSTITUIÇÃO

Artigo 28.º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- b) Suspender o serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente violem as regras constantes 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada utente / cliente;
- b) Garantir a qualidade na prestação dos serviços solicitados pelos utentes / clientes e / ou suas famílias;
- c) Zelar pelo asseio e ordem do espaço reservado ao funcionamento do serviço;
- d) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes / clientes;
- e) Proporcionar aos seus utentes / clientes, possibilidades de ocupação de acordo com os seus hábitos e aptidões;
- f) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente / cliente;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes / clientes.

Artigo 29.º

Recursos Humanos

O quadro de pessoal afeto à resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas com VIH/SIDA, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 30.º

Gestão/Coordenação

1. A Estrutura Residencial para Pessoas com VIH/SIDA, é orientado pela Direção do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, que poderá eleger um dos seus elementos para orientação e supervisão de toda a atividade da resposta social.
2. A Direção / Coordenação Técnica desta resposta social está a cargo de um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

Artigo 31.º

SGQ e HACCP

1. Divulgar e promover a Política de Qualidade dentro da Instituição;
2. Cumprir com o Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Elaborar e gerir o Manual da Qualidade, segundo as normas em vigor;
4. Garantir que todos os colaboradores entendam, implementem e mantêm a Política de Segurança Alimentar;
5. Tratar reclamações e não conformidades relativas a HACCP;
6. Dinamizar o cumprimento da Política de Segurança Alimentar e implementação do sistema;
7. Rever o Manual de HACCP e procedimentos;
8. Efetuar o levantamento das necessidades de formação e acolhimento de novos colaboradores;
9. Gerir a realização das auditorias de segurança alimentar.

Artigo 32.º

Proteção de Dados

1. A informação obtida, desenvolvida ou reproduzida pelo Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é totalmente confidencial e de acesso restrito, conforme RGPD. Os dados pessoais dos utentes não podem ser partilhados fora das necessidades previstas, a não ser que seja dada autorização pela parte implicada.
2. Os colaboradores que trabalhem com dados pessoais relativos a cuidados individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na lei n.º 67/98, de 26 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a diretiva n.º 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

3. Quaisquer dados pessoais não podem ser utilizados para fins ilícitos e não poderão ser transmitidos sem autorização superior.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

Alterações ao Presente Regulamento

O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do C.R.I.A.S., ou sempre que a Direção da Instituição assim o entenda.

Artigo 34.º

Omissões

Os casos omissos no presente regulamento interno serão de resolução da Direção da Instituição, quando se referir ao funcionamento desta resposta social.

Artigo 35.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte á sua aprovação em reunião de Direção.