



---

# REGULAMENTO INTERNO

## Lar Residencial

### (Leiria e Amor)

Leiria  
Julho de 2015

Índice

CAPÍTULO I .....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
NORMA I .....	4
Âmbito de aplicação .....	4
NORMA I .....	4
Legislação aplicável.....	4
NORMA III .....	4
Objetivos do regulamento .....	4
NORMA IV .....	4
Serviços prestados e atividades desenvolvidas .....	4
CAPÍTULO II.....	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	5
NORMA V .....	5
Condições de admissão.....	5
NORMA VI.....	5
Candidatura .....	5
NORMA VII .....	5
Critérios de admissão .....	5
NORMA VIII.....	5
Admissão.....	5
NORMA IX .....	6
Acolhimento de novos clientes.....	6
NORMA X .....	6
Processo individual do cliente .....	6
NORMA XI .....	6
Listas de Espera.....	6
CAPITULO III.....	6
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	6
NORMA XII .....	6
Instalações .....	6
NORMA XIII .....	7
Horários de funcionamento.....	7
NORMA XIV.....	7
Entrada e saída de visitantes .....	7
NORMA XV.....	7
Pagamento da mensalidade .....	7
NORMA XVI.....	7
Comparticipações familiares.....	7
NORMA XVII.....	8
Refeições.....	8
NORMA XVIII.....	8
Atividades /serviços prestados .....	8
NORMA XIX .....	8
Quadro de pessoal .....	8
NORMA XX .....	9
Direção Técnica.....	9
NORMA XXI .....	9
Modalidades de participação de familiares e/ou voluntários .....	9
CAPITULO IV.....	9
DIREITOS E DEVERES .....	9
NORMA XXII .....	9
Direitos dos clientes.....	9
NORMA XXIII .....	10
Deveres dos clientes .....	10
NORMA XXIV .....	10
Direitos da entidade gestora do serviço .....	10



NORMA XXV.....	11
Deveres da entidade gestora do serviço:.....	11
NORMA XXVI.....	11
Direitos dos significativos /representantes .....	11
NORMA XXVII.....	11
Deveres dos significativos /representantes.....	11
NORMA XXVIII.....	11
Direitos do pessoal .....	11
NORMA XXIX.....	11
Deveres do Pessoal.....	11
NORMA XXX.....	12
Depósito dos bens dos clientes.....	12
NORMA XXXI.....	12
Formas de atuação em situação de emergência .....	12
NORMA XXXII.....	12
Interrupção da prestação de cuidados ao cliente.....	12
NORMA XXXIII.....	12
Contrato.....	12
NORMA XXXIV.....	12
Cessação da prestação de serviços ao cliente .....	12
NORMA XXXV.....	13
Livro de reclamações .....	13
CAPITULO V.....	13
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	13
NORMA XXXVI.....	13
Alterações ao regulamento.....	13
NORMA XXXVII.....	13
Integração de lacunas.....	13
NORMA XXXVIII.....	13
Disposições complementares .....	13
NORMA XXXIX.....	13
Entrada em vigor.....	13



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO LAR RESIDENCIAL DE LEIRIA E AMOR**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I**

#### **Âmbito de aplicação**

A Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Leiria, CRL, com sede em Estrada das Moitas Altas, 279, em Pinheiros, Leiria, é uma Cooperativa de Solidariedade Social que desenvolve atividades de apoio social, no âmbito da população com deficiência designada por CERCILEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial de Leiria, celebrado em 01/12/1997 e de Lar Residencial de Amor, celebrado em 01/12/2006 com o Centro Distrital de Leiria da Segurança Social, pertencentes à Cooperativa, regendo-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA I Legislação aplicável**

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no:

- Despacho-normativo 75/92 de 20 de Maio (normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as IPSS);
- Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março (define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social) com a nova redação dada pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro e pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- Circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014 da DGSS (regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social);
- Circular nº 5, de 23 de dezembro de 2014 da DGSS (acordos de cooperação com instituições de solidariedade social e equiparadas - implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da Segurança Social);
- Portaria nº 59/2015 de 2 de março (define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais, designados por Lar residencial e residência autónoma);
- Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho (estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário);
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho (define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS).

#### **NORMA III Objetivos 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 da estrutura prestadora de serviços.
- 3) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA IV Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1) Alojamento em quarto individual ou duplo;
- 2) Cuidados pessoais e de saúde;
- 3) Cuidados de higiene e imagem;
- 4) Cuidados de saúde e em situação de emergência;
- 5) Administração terapêutica;
- 6) Nutrição e alimentação;
- 7) Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana;
- 8) Acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços;
- 9) Tratamento de roupa;
- 10) Acompanhamento nas atividades socioculturais e desportivas;
- 11) Apoio psicológico, social e terapêutico;
- 12) Transportes.



**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**  
**NORMA V**

**Condições de admissão**

De acordo com as vagas existentes e a legislação em vigor, são condições de admissão neste serviço:

- 1) Ter deficiência intelectual e idade igual ou superior a dezasseis anos (excepcionalmente poderão ser admitidos jovens com idade inferior a 16 anos, cuja situação sociofamiliar o aconselhe e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas;
- 2) Frequentar outra resposta social da Instituição;
- 3) Comprovada ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- 4) A família necessitar deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidade de descanso da respetiva família, devidamente justificados;
- 5) Situações de emergência social;
- 6) Frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respetiva residência.

**NORMA VI**

**Candidatura**

No âmbito da candidatura:

- 1) O potencial cliente/significativos poderá contactar a CERCILEI por escrito, presencial e /ou telefonicamente, podendo também o pedido surgir da tutela, procedendo-se da mesma maneira.
- 2) A candidatura inicia-se através de uma entrevista com elementos da equipa técnica, na qual são recolhidas as informações necessárias para a determinação da admissibilidade do cliente na resposta social;
- 3) No momento da candidatura, deverão ser entregues os seguintes documentos:
  - a) Bilhete de identidade/Cartão único do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
  - c) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
  - d) Cartão de contribuinte;
  - e) Boletim de vacinas;
  - f) Comprovativo de rendimentos do cliente e do agregado familiar, e despesas mensais fixas;
  - g) Declaração médica comprovativa da aptidão física do cliente para a prática desportiva;
  - h) Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência;
  - i) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.;
- 4) O período de candidatura decorre todos os dias úteis e durante todo o ano, das 9 horas às 13 horas e das 14 às 17 horas, mediante marcação de entrevista com equipa técnica do Lar Residencial.

**NORMA VII**

**CrITÉrios de admissão**

- 1) São critérios de admissão neste serviço:
  - a) Situação de emergência social;
  - b) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
  - c) Padrão de relação familiar;
  - d) Limitação da estrutura familiar;
  - e) Risco de isolamento social.
- 2) Em caso de empate, o fator número de inscrição é considerado (entra o que se inscreveu em primeiro).

**NORMA VIII**

**Admissão**

A admissão do candidato obedece aos seguintes procedimentos:

- 1) Existindo vaga na resposta social, o candidato melhor posicionado na lista de espera é informado da mesma, devendo pronunciar-se se aceita ou não a admissão.
- 2) Aceite a vaga, o novo cliente é convocado para uma entrevista com a equipa técnica, na qual é efetuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente.
- 3) É prestada informação específica sobre a resposta social, celebrado o contrato de prestação de serviços entre a CERCILEI e o cliente / significativos e elaborada a lista de bens do cliente.



- 4) No ato da admissão, são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade e mensalidade de transporte, caso o cliente usufrua deste serviço.

#### **NORMA IX**

##### **Acolhimento de novos clientes**

O Programa de Acolhimento, obedece aos seguintes princípios:

- 1) O programa de acolhimento tem a duração de um mês.
- 2) Após o período de acolhimento, é efetuada uma avaliação por parte do Lar Residencial conjuntamente com o cliente e significativos sobre o processo de integração e adaptação, onde será elaborado o relatório do programa de acolhimento do cliente.
- 3) Caso o cliente e/ou significativos manifeste(m) o desejo de integração o processo individual do cliente é encaminhado para o responsável pelo Plano Individual, dando assim continuidade à integração do cliente.
- 4) Caso o cliente e/ou significativos manifeste(m) o desejo de não integração, procede-se à rescisão do contrato celebrado.

#### **NORMA X**

##### **Processo individual do cliente**

Na sequência da admissão, será organizado o processo individual do cliente, que deverá manter-se atualizado e com a seguinte estrutura:

- 1) Administrativa:
  - Ficha de registo de admissão;
  - Documentos pessoais;
  - Documentos do tribunal;
  - Participações familiares;
  - Documentos de admissão.
- 2) Social:
  - Dados psicossociais;
  - Projeto de vida;
  - Registos de ocorrência.
- 3) Clínico:
  - Plano de cuidados individuais;
  - Relatórios médicos.

#### **NORMA XI**

##### **Listas de Espera**

- 1) Os clientes que satisfazem as condições de admissão mas para os quais não existe vaga, são colocados formalmente na lista de espera da resposta social. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão.
- 2) Sempre que exista vaga, o técnico responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e/ou significativos que ocupa a primeira posição na lista de espera.

#### **CAPITULO III**

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

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

O Lar Residencial é composto por duas unidades, uma situada na Rua João Luís Costa, Lote 3, Vale-Sepal, Pousos, Leiria e a segunda, em Urbanização Lezíria dos Paus, Lote 46, Amor, Leiria, e a sua área de intervenção geográfica abrange os concelhos de Leiria, Porto de Mós e Batalha e visa o acolhimento de pessoas com deficiência.

Unidade 1- Vale Sepal

Vivenda Unifamiliar

Exterior: Jardim relvado em toda a volta

Interior: R/chão – sala de convívio, Lavandaria, Corredor, 1 Casa de banho e 3 quartos

1º Andar – Corredor, cozinha, Sala de refeições, 3 quartos, 2 casas de banho

Unidade 2 - Amor

Vivenda Unifamiliar

Exterior: Metade jardim relvado, metade empedrada e uma churrasqueira.



Interior: R/chão – Corredores, 6 quartos, cozinha, 3 casas de banho, sala de estar/convívio e sala do coordenador.1º Andar – Sala de convívio, 1 casa de banho, 1 chuveiro, lavandaria, sótão e arrumos do pessoal

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de funcionamento**

O horário de funcionamento deste serviço é das 00h às 24h, exceto de segunda a sexta que é das 17h às 9h:

#### **NORMA XIV**

##### **Entrada e saída de visitantes**

O horários dos visitantes obedece ao prévio acordo com a Direção Técnica.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento da mensalidade**

O pagamento da mensalidade:

- 1) É efetuado até ao dia 11 de cada mês, na secretaria da Instituição.
- 2) Não contempla despesas com medicamentos, descartáveis, deslocações em ambulâncias, consultas, atividades complementares como por exemplo espetáculos, visitas de estudo, colónias de férias, entre outros.

#### **NORMA XVI**

##### **Comparticipações familiares**

A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e obedece aos seguintes requisitos:

- 1) Encontrar-se afixada em local bem visível.
- 2) De acordo com o disposto na Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo de rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = (RAF/12-D)/N$ , sendo que: RC= Rendimento *per capita* (mensal); RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D= Despesas fixas mensais; N = Número de elementos do agregado familiar.
- 3) Considera-se agregado familiar, para além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 4) Não são consideradas agregado familiar:
  - a) Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;
  - b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 5) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - i) Do trabalho dependente;
  - ii) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - iii) De pensões;
  - iv) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - v) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - vi) De prediais;
  - vii) De capitais;
  - viii) De outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 6) São válidos para prova dos rendimentos os seguintes documentos:
  - a) Declaração de IRS;
  - b) Nota de liquidação;
  - c) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 7) As dúvidas sobre a veracidade das declarações e /ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, determinam a fixação de uma participação familiar no valor igual à participação máxima.
- 8) No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:



- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte público da zona de residência;
  - d) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) O valor pago com a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI.
- 9) A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades atualizadas por cada ano civil, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.
- 10) O apuramento da comparticipação familiar é definido com base em percentagens a aplicar ao rendimento *per capita* para comparticipação familiar das respostas sociais para pessoas com deficiência:
- a) Frequência no Lar Residencial: entre 75% e 90%;
  - b) Frequência simultânea no Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais: entre 75% e 100%.
- 11) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
- 12) Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar de 10%, quando o período de ausência, por motivo de saúde, devidamente comprovado, exceda 15 dias seguidos.
- 13) Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente ou seu responsável será formal e previamente comunicado com a antecedência mínima de trinta dias.

#### **NORMA XVII**

##### **Refeições**

- 1) As refeições iniciam-se dentro dos seguintes horários:
  - a) Pequeno-almoço: entre as 07h30' e as 08h30' (e até às 10h30' ao fim-de-semana);
  - b) Almoço: entre as 13h00' e as 13h30';
  - c) Lanche da tarde: entre as 16h30' e as 17h00';
  - d) Jantar: entre as 19h30' e as 20h00'.
- 2) O regime de alimentação é normal e sempre que se justifique a ementa contempla dieta. O mapa semanal da ementa encontra-se afixado em lugar acessível para todos.

#### **NORMA XVIII**

##### **Atividades /serviços prestados**

O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1) Alojamento em quarto individual ou duplo;
- 2) Cuidados pessoais e de saúde:
  - a) Cuidados de higiene e imagem, de acordo com o Plano Individual de cada cliente;
  - b) Cuidados de saúde, de acordo com a situação de cada cliente, clínica e familiar;
  - c) Situações de emergência, de acordo com os procedimentos definidos pela resposta;
  - c) Administração terapêutica, de acordo com a prescrição médica ou declaração escrita por parte do cliente /significativo, devendo estar planeada e definida de forma clara, e registada em documento próprio.
- 3) Nutrição e alimentação:
  - a) As ementas têm em conta uma alimentação equilibrada e variada, fornecida por empresa certificada;
  - b) Estão de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente regimes especiais.
- 4) Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana:
  - a) Acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços, sendo as regras e condições de acompanhamento ao exterior divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou significativos;
  - b) Tratamento de roupa, devendo as roupas estar devidamente identificadas, de uma forma discreta.
- 5) Acompanhamento nas atividades socioculturais, lúdicas e desportivas.
- 6) Apoio psicológico, social e terapêutico.
- 7) Transportes utilizados diariamente pelos clientes e nas atividades programadas, respeitando as normas de segurança, higiene e bem-estar em vigor.

#### **NORMA XIX**

##### **Quadro de pessoal**

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





**NORMA XX**  
**Direção Técnica**

A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº 59/2015 de 2 de março, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

**NORMA XXI**

**Modalidades de participação de familiares e/ou voluntários**

- 1) Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da Instituição.
- 2) Deveres do Voluntário:
  - a) Ser assíduo;
  - b) Cumprir horários e orientações acordadas com a Instituição;
  - c) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
  - d) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - e) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
  - g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
  - h) Garantir a regularidade do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
  - i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.
- 3) Destinatários: Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da Instituição com um mínimo de horas de trabalho voluntário, de acordo com as condições definidas pela Direção e a cumprir as obrigações estabelecidas nos estatutos e regulamentos internos.
- 4) Inscrição: A inscrição do voluntário será efetuada mediante o preenchimento do impresso próprio, seguido de entrevista, parecer favorável por parte da Direção e apresentação dos seguintes documentos:
  - i) Bilhete de Identidade;
  - ii) Número de contribuinte;
  - iii) 1 Fotografia;
  - iv) Registo Criminal;
  - v) Resumo Curricular.
- 5) Suspensão e cessação da colaboração dos Voluntários Sociais:
  - a) O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a Instituição no mínimo com uma semana de antecedência;
  - b) A Instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título temporário ou definitivo sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique;
  - c) A organização pode determinar a suspensão ou cessação da colaboração do voluntário em todos ou em alguns domínios de atividade, no caso de incumprimento por parte do voluntário;
  - d) A suspensão e cessação da colaboração do voluntariado, determina a obrigatoriedade de devolução do cartão de identificação do voluntário à Entidade Promotora.

**CAPITULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**  
**NORMA XXII**  
**Direitos dos clientes**

São direitos dos clientes:

- 1) Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os colaboradores que intervêm no processo, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao ato de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes/clientes, numa perspetiva humanizada. As condições das instalações e equipamentos também irão ao encontro do respeito pelo conforto e o bem-estar que a situação da pessoa com deficiência requer. Os colaboradores deverão ainda respeitar as convicções culturais, filosóficas e religiosas dos utentes/clientes.

- 2) Cuidados apropriados à deficiência

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.



A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação.

Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço das pessoas com deficiência e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

### 3) Prestação de serviços continuados

Todos os cidadãos com deficiência obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação.

Os diversos níveis de serviços coordenar-se-ão, de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afetar o processo de reabilitação. Deste modo se procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessária ao seu equilíbrio físico e psíquico.

Às pessoas com deficiência e suas famílias serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa com deficiência deve receber no seu domicílio.

### 4) Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um utente/cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada. Esta informação pode ser utilizada ou divulgada sempre que os utentes/clientes ou familiares derem o seu consentimento ou em casos em que a lei obrigue.

### 5) Acesso à informação

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um utente/cliente estão no seu processo. O utente/cliente tem direito ao acesso à informação registada no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma adaptada às suas necessidades, tendo em conta a personalidade, o perfil da pessoa e as suas condições clínicas e psíquicas.

### 6) Participação

Os utentes/clientes têm direito a participar na elaboração dos planos de atividades, dos objetivos e atividades inerentes ao PI (Plano Individual).

### 7) Respeito pela privacidade

A privacidade consubstancia-se no direito do utente/cliente ser apenas atendido pelos profissionais indispensáveis à satisfação das suas necessidades, exceto se o próprio utente/cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

### 8) Sugestões e reclamações

Os utentes/clientes têm o direito para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações, e obter o feedback à proposta de alteração apresentada, em tempo útil, de forma a garantir a satisfação das necessidades dos utentes/clientes. A Instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a disponibilizar sempre que solicitado, um “Livro de Reclamações”, existente em todas as respostas sociais.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes:

- 1) Pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- 2) Respeitar todos os funcionários, dirigentes e colegas;
- 3) Zelar pela conservação e utilização dos equipamentos, instalações e demais bens;
- 4) Suportar as custas de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- 5) Respeitar as regras específicas de funcionamento das atividades da Instituição;
- 6) Fornecer à Instituição, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.

## **NORMA XXIV**

### **Direitos da entidade gestora do serviço**

São direitos da entidade gestora do serviço:

- 1) Receber a comparticipação por parte dos serviços da tutela da valência com os quais são celebrados os acordos de cooperação;
- 2) Receber as comparticipações familiares (mensalidades e transporte) devida por cada cliente;
- 3) Receber as comparticipações devidas das estruturas de atendimento (atividades socialmente úteis) para a atribuição das compensações monetárias aos clientes;
- 4) Suspender a frequência do cliente quando verificada situação relacionada com a saúde (febre, doenças infetocontagiosas, parasitas, entre outras);
- 5) Receber dos clientes ou seus significativos, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.



#### **NORMA XXV**

##### **Deveres da entidade gestora do serviço:**

São deveres da entidade gestora do serviço:

- 1) Dispor de Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;
- 2) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
- 3) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades;
- 4) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social
- 5) Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social, respeitando as suas necessidades e expectativas de acordo com o Plano Individual, elaborado anualmente em articulação com clientes e significativos;
- 6) Organizar o processo individual do cliente;
- 7) Celebrar, por escrito, um contrato de prestação de serviços com os clientes e seus representantes legais;
- 8) Afixar em local visível o nome do Diretor Técnico, e outra documentação exigível pela legislação /normativos em vigor.

#### **NORMA XXVI**

##### **Direitos dos significativos /representantes**

Os significativos /representantes têm o direito de:

- 1) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico na implementação de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do cliente;
- 2) Ter assegurado a confidencialidade das informações fornecidas pelo cliente;
- 3) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social;
- 4) Ser informado sobre o desenvolvimento do cliente;
- 5) Autorizar ou recusar a participação do cliente em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;
- 6) Participar na construção do Plano Individual do cliente;
- 7) Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante solicitação devidamente fundamentada.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres dos significativos /representantes**

Os significativos /representantes têm o dever de:

- 1) Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- 2) Fornecer as informações necessárias aos técnicos acerca do cliente;
- 3) Participar nas reuniões para as quais seja convocado;
- 4) Avisar, previamente e sempre que possível, a falta do cliente;
- 5) Comunicar aos técnicos, sempre que for necessário, as alterações sobre a alimentação (ex. dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- 6) Informar os técnicos de qualquer alteração clínica do estado de saúde do cliente, no sentido da preservação da segurança e saúde de todos os clientes;
- 7) Sempre que for necessário introduzir e /ou alterar a medicação, entregar sempre a prescrição médica aos técnicos da Instituição;
- 8) Cumprir todas as normas do presente regulamento.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Direitos do pessoal**

São direitos do pessoal da Instituição:

- 1) Ter acesso à informação necessária ao seu desempenho profissional;
- 2) Ser respeitado e tratado com correção pelos restantes elementos da Instituição;
- 3) Ser respeitado nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Ver respeitada a sua segurança e integridade física;
- 5) Beneficiar de espaços limpos e arejados e isentos de elementos poluidores e de ruído em excesso.

#### **NORMA XXIX**

##### **Deveres do Pessoal**

São deveres do pessoal da Instituição:



- 1) Procurar a informação necessária ao desempenho profissional;
- 2) Respeitar e tratar com correção os restantes elementos da Instituição;
- 3) Respeitar os outros nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Zelar pela preservação, conservação e limpeza das instalações, do material didático, mobiliário e espaços verdes, fazendo uma adequada utilização desses espaços e recursos;
- 5) Contribuir para a boa qualidade do ambiente nomeadamente mantendo os espaços interiores e exteriores livres de poluição e ruído em excesso;
- 6) Atuar de acordo com as orientações do regulamento interno.

#### **NORMA XXX**

##### **Depósito dos bens dos clientes**

- 1) Os bens pessoais que se justifiquem e por vontade do cliente, serão guardados em armário fechado para o efeito.
- 2) Os valores em dinheiro dos clientes que por opção da família são administrados pela Instituição encontram-se depositados no banco, em conta individual do cliente.
- 3) Para o dia-a-dia, estes clientes levantam o seu dinheiro que se encontra no cofre da secretaria, na sede da Instituição.

#### **NORMA XXXI**

##### **Formas de atuação em situação de emergência**

A sequência de ações relacionadas com os cuidados a ter em situações de emergência com clientes comportam os seguintes procedimentos:

- 1) Auxílio do cliente em situação de emergência, tendo como cuidado:
    - Não alarmar os restantes clientes;
    - Manter afastados os restantes clientes;
    - Proporcionar condições para que o cliente em causa se sinta seguro e protegido.
  - 2) Comunicação ao Diretor Técnico (DT).
  - 3) De acordo com a gravidade associada à situação detetada, pode ser efetuada:
    - A ligação à linha de apoio "Saúde 24" (para obter instruções médicas de atuação);
    - A ligação "112" (para encaminhamento a um hospital e /ou por forma a obter instruções médicas de atuação);
    - O encaminhamento para um estabelecimento de saúde;
    - A prestação de cuidados no local por elementos da Cercilei ou outros.
  - 4) A família /significativos é contactada para informação da ocorrência, solicita-se ainda que esta se dirija ao estabelecimento de saúde para o qual o cliente foi encaminhado.
  - 5) Em caso de deslocação a um estabelecimento de saúde (via 112 ou outro), o cliente é acompanhado por um elemento técnico a designar na altura pelo Diretor Técnico ou por este último.
- O técnico deve fazer-se acompanhar dos documentos/registos necessários para a prestação dos serviços médicos.

#### **NORMA XXXII**

##### **Interrupção da prestação de cuidados ao cliente**

- 1) Poderá ser admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente, em casos de problemas comportamentais ou problemas de saúde que necessitem de cuidados especiais.
- 2) O prazo para este efeito depende de cada caso.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Contrato**

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

#### **NORMA XXXIV**

##### **Cessação da prestação de serviços ao cliente**

É cessada a prestação de serviços ao cliente:

- a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no presente regulamento interno e em todo o processo contratual;
- b) Por morte;
- c) Por decisão do tribunal;
- d) Por exceder 30 dias consecutivos de faltas sem justificação médica ou por iniciativa do cliente ou seu representante, devidamente formalizada;
- e) Por incumprimento do estipulado na norma XXIV, número um, do presente regulamento, designadamente o não pagamento da comparticipação mensal até 60 dias após o início do respetivo incumprimento;



- f) Pelo agravamento e /ou alteração das condições comportamentais e /ou físicas do cliente, deixando a resposta de ser adequada à sua situação.

**NORMA XXXV**  
**Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta entidade prestadora de serviços possui livro de reclamações que poderá ser solicitado nas respetivas unidades residenciais.

**CAPITULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**  
**NORMA XXXVI**

**Alterações ao regulamento**

- 1) Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contextualizar com os seus clientes ou seus representantes legais, sobre qualquer alteração 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 este assiste.
- 2) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXVII**  
**Integração de lacunas**

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

**NORMA XXXVIII**  
**Disposições complementares**

Situações de atendimento pontual carecem de análise por parte da Direção.

**NORMA XXXIX**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento, ratificado em Assembleia-geral de 17 de julho de 2015, entra em vigor passados 30 dias da ratificação.