



REGULAMENTO INTERNO

Lar Residencial

(Amor)

Leiria
Outubro de 2019

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..... | 7 |
| Refeições..... | 7 |
| NORMA XVIII..... | 8 |
| Atividades /serviços prestados | 8 |
| NORMA XIX | 8 |
| Quadro de pessoal | 8 |
| NORMA XX | 8 |
| Direção Técnica..... | 8 |
| NORMA XXI | 8 |
| Modalidades de participação de familiares e/ou voluntários | 8 |
| CAPITULO IV..... | 9 |
| DIREITOS E DEVERES | 9 |
| NORMA XXII | 9 |
| Direitos dos clientes..... | 9 |
| NORMA XXIII | 9 |
| Deveres dos clientes | 9 |
| NORMA XXIV | 10 |
| Direitos da entidade gestora do serviço | 10 |

| | |
|--|----|
| NORMA XXV..... | 10 |
| Deveres da entidade gestora do serviço:..... | 10 |
| NORMA XXVI..... | 10 |
| Direitos dos significativos /representantes | 10 |
| NORMA XXVII..... | 10 |
| Deveres dos significativos /representantes..... | 10 |
| NORMA XXVIII..... | 11 |
| Direitos do pessoal | 11 |
| NORMA XXIX..... | 11 |
| Deveres do Pessoal..... | 11 |
| NORMA XXX..... | 11 |
| Depósito dos bens dos clientes..... | 11 |
| NORMA XXXI..... | 11 |
| Formas de atuação em situação de emergência | 11 |
| NORMA XXXII..... | 11 |
| Interrupção da prestação de cuidados ao cliente..... | 11 |
| NORMA XXXIII..... | 12 |
| Contrato..... | 12 |
| NORMA XXXIV..... | 12 |
| Cessação da prestação de serviços ao cliente | 12 |
| NORMA XXXV..... | 12 |
| Livro de reclamações | 12 |
| CAPITULO V..... | 12 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS | 12 |
| NORMA XXXVI..... | 12 |
| Alterações ao regulamento..... | 12 |
| NORMA XXXVII..... | 12 |
| Integração de lacunas..... | 12 |
| NORMA XXXVIII..... | 12 |
| Disposições complementares | 12 |
| NORMA XXXIX..... | 12 |
| Entrada em vigor..... | 12 |



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO LAR RESIDENCIAL DE 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:

- 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);
- Lei nº 144/5015, de 8 de setembro (resolução alternativa de litígios de consumo);
- Decreto-lei 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro (Livro de reclamações);
- Decreto-lei 172-A/2014, de 14/11 Portaria nº 296/2016, de 28/11;
- Portaria nº 100/2017, de 07/03.

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 e incapacidade, 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) Comprovada ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- 3) A família necessitar deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidade de descanso da respetiva família, devidamente justificados;
- 4) Situações de emergência social;
- 5) 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) Ter condição social e economicamente desfavorecida;
 - b) Situação de emergência social;
 - c) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
 - d) Padrão de relação familiar;
 - e) Limitação da estrutura familiar;
 - f) Risco de isolamento social;
 - g) Frequentar outra resposta social da Instituição.
- 2) Em caso de empate prevalece o fator “ ter condição social e economicamente desfavorecida”.

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 de celebração do contrato é entregue ao residente, familiar ou representante legal, um exemplar do regulamento interno;
- 5) No ato de admissão é efetuado o pagamento da 1ª mensalidade.

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, com identificação, data de admissão, identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
 - Documentos pessoais;
 - Documentos do tribunal;
 - Participações familiares, exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - Documentos de admissão;
 - Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
- 2) Social:
 - Dados psicossociais, identificação da situação social;
 - Projeto de vida, plano individual onde consta o registo dos serviços prestados;
 - Registo de períodos de ausência;
 - Registo de ocorrências de situações anómalas.
- 3) Clínico:
 - Identificação da situação clínica;
 - 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 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.1ª Andar – Sala de convívio, 1casa 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, ininterruptamente.

NORMA XIV

Entrada e saída de visitantes

O horário das visitas é preferencialmente ao sábado e domingo entre as 15horas e as 18horas, qualquer outro horário 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 é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor - Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS).

- Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, considera-se apenas a pessoa destinatária da resposta e consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) do trabalho dependente;
- b) de pensões ;
- c) de prestações sociais.

- 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.

- A participação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades, atualizadas por cada ano civil.

- O apuramento da participação familiar é definido com base em percentagens a aplicar ao rendimento:

- a) Frequência simultânea no Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais ou outra 60%

- A participação 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.

- Haverá lugar a uma redução na participação familiar de 10% quando o período de ausência, por motivo de saúde, devidamente comprovado, exceda 15 dias seguidos.

- 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.

- O pagamento das participações familiares/pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 11 de cada mês, na secretaria da Instituição. 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 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 - ser respeitado por todos os colaboradores que intervêm no processo independentemente das convicções culturais, filosóficas e religiosas.
- 2) Cuidados apropriados à deficiência - receber em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.
- 3) Prestação de serviços continuados – receber uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas e coordenada entre diversos serviços, de forma a proporcionar a segurança necessário ao seu equilíbrio físico e psíquico.
- 4) Confidencialidade – ser protegida a confidencialidade de toda a informação referente ao cliente, respeitando os pressupostos legais.
- 5) Acesso à informação – ter direito ao acesso à informação que consta no seu processo individual de forma adequada e em função das necessidades.
- 6) Participação - participar na elaboração dos planos de atividades, dos objetivos e atividades inerentes ao PI (Plano Individual).
- 7) Respeito pela privacidade – ser atendido por profissionais indispensáveis à satisfação das suas necessidades.
- 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 financeira por via do acordo de cooperação, por parte dos serviços da tutela por resposta social;
- 2) Receber as comparticipações familiares (mensalidade) 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) 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

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

2) Nos termos da legislação em vigor, no ato da celebração do contrato é entregue um exemplar do regulamento interno ao residente, familiar ou representante legal.

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 participação 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 16 de outubro de 2019, entra em vigor passados 30 dias da ratificação.