

COMUNIDADE DE INSERÇÃO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Dornelas, Instituição Particular de Solidariedade Social, no polo sede, em equipamento de que é proprietário, designado COMUNIDADE INCLUSIVA DE SANTO ANTÓNIO (CISA), desenvolve a resposta social COMUNIDADE DDE INSERÇÃO no âmbito do acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 05/12/2001 que se rege pelas seguintes normas.

NORMA II

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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

NORMA III

Objetivos da Comunidade de Inserção

São objetivos da CI:

1. O acolhimento urgente e transitório, por período não superior a seis meses, de crianças, jovens e adultos em situação de risco, de emergência social, de exclusão ou de marginalização social, do Distrito da Guarda ou distritos limítrofes, proporcionando condições para a definição do seu projeto de vida e adequado acompanhamento;

2. Proporcionar respostas de proteção social à infância e juventude e contribuir para a progressiva inserção social de pessoas e famílias, através de diversas ações de apoio integrado, desenvolvidas com base nas suas necessidades concretas;
3. Permitir a realização de um diagnóstico objetivo da situação concreta de cada cliente e definição do respetivo projeto de vida, articulado com o cliente, através do acompanhamento individualizado, visando a caracterização sociofamiliar e o encontrar soluções possíveis, para a integração na família, criando as condições essenciais ao seu desenvolvimento integral;
4. Proporcionar o apoio socioeducativo adequado à idade e características pessoais do cliente, procurando despistar e diagnosticar os aspetos mais carenciados de intervenção em termos de saúde, equilíbrio psicoafectivo, socialização e escolaridade, recorrendo, sempre que necessário, aos espaços educativos e lúdicos existentes no concelho;
5. Garantir a satisfação de todas as necessidades básicas de sobrevivência, em condições de vida tão aproximadas quanto possível às da estrutura familiar;
6. Contribuir para o desenvolvimento das capacidades e potencialidades, no sentido de favorecer a sua progressiva integração social e profissional;
7. Promover o acompanhamento e apoio do cliente, quer na fase de aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais, quer na fase do respetivo processo de autonomia;

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Comunidade de Inserção do Centro Social Paroquial de Dornelas assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alimentação;
 - 1.2. Transporte;
 - 1.3. Cuidados médicos, de reabilitação e de enfermagem;
 - 1.4. Apoio nas Actividades de Vida Diária (alimentação, cuidados de higiene e conforto) e nas Actividades Instrumentais de Vida Diária (deslocações/acesso a serviços no exterior);
 - 1.5. Apoio/acompanhamento psicossocial e administrativo;
 - 1.6. Vigilância, sempre que se justifique;
2. A Comunidade de Inserção realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Actividades socialmente úteis, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências, até ao máximo potencial do cliente;
 - 2.2. Actividades de animação sociocultural, desportivas, recreativas e ocupacionais numa perspectiva de integração/interacção com a comunidade;
 - 2.3. Actividades de integração socioprofissional,

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Candidatura

O processo de candidatura é realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta Instituição.

1. O Processo de candidatura inicia-se com a receção de um pedido de acolhimento, por parte das Entidades Competentes, nomeadamente Serviço Local da Segurança Social, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco e Tribunal de Comarca.

2. Análise dos pedidos, pela Equipa Técnica, tendo sempre por base as informações dadas na sinalização bem como os critérios de seleção e as vagas disponíveis, elaborando informação dirigida ao Diretor da Instituição;

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

(De acordo com o Programa de Qualificação Quality Alive)

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direcção, após parecer da equipa técnica;
2. O acolhimento do cliente é efetuado por elementos da equipa técnica, geralmente pela Psicóloga e Técnica de Serviço Social, que nos primeiros momentos promovem a sua integração na Instituição e na Comunidade;
3. O cliente deve ser acompanhado por um familiar ou técnico responsável pelo processo;
4. No momento da admissão, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade ou Cédula pessoal;
 - Cartão de utente;
 - Boletim de vacinas;
 - Relatórios e informações obtidas por outros parceiros sociais que conheçam a situação do cliente e da família;
5. O acompanhante tem direito a conhecer as instalações, sendo-lhe também entregue o regulamento interno da Instituição e fornecidos os contactos essenciais.

NORMA VII

Crítérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Origem do pedido;
2. Crianças, jovens e adultos provenientes do Distrito ou outros;
3. Crianças consideradas em risco físico ou psicológico resultante de negligência, maus-tratos, abusos sexuais, más condições socioeconómicas ou desestruturação familiar.
4. Crianças com irmãos já institucionalizados na Comunidade de Inserção ou com pedido de institucionalização simultâneo;
5. Crianças/jovens com deficiência, desde que asseguradas as condições para uma integração adequada;

NORMA VIII

Admissão

O Processo de admissão é realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta instituição.

1. A admissão na Resposta Social depende obrigatoriamente da manifestação da vontade por parte do cliente sempre que possível;
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submete-la à decisão da entidade competente;
3. É competente para decidir o presidente da direcção após parecer da equipa técnica e da direcção técnica;
4. No ato da admissão são obrigatoriamente entregues ao cliente e/ou familiar responsável os seguintes documentos:
 - a. Regulamento interno;
 - b. Carta dos direitos e deveres;

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Elaboração de um Plano de Adaptação com a duração de quatro semanas que será posteriormente avaliado, podendo levar à rescisão do contrato caso não tenha havido adaptação do cliente;
2. O acolhimento será individualizado e o responsável pelo acolhimento fará a apresentação das instalações, serviços e clientes, colaboradores e técnicos;
3. Informar das regras de funcionamento da CI, direitos e deveres de todas as partes;

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação, à sua situação pedagógica, psíquica, profissional, familiar, social e de saúde, Plano Individual (que contém também o Plano de Cuidados Individuais, Planeamento Individual e Planos de sessão). Este processo será da responsabilidade da Direção Técnica da CI. Cabe aos técnicos de cada especialidade a responsabilidade pelo dossier individual de cada cliente onde constem todas as informações dessa especialidade.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

1. O Centro Social Paroquial de Dornelas está sediado na Rua Padre António Andrade Lopes, n.º 3, em Dornelas, e as suas instalações são compostas por Zona Residencial, Zona Ocupacional (salas de estar e convívio), Armazém de Produtos, Zonas de preparação Produtos e confecção de refeições, Refeitórios, Lavandaria, Gabinete Médico e de Enfermagem, Sala de Fisioterapia, Gabinete Social, Gabinete de Psicologia, Secretaria e Garagem.
2. As instalações são constituídas por zonas reservadas ao pessoal (WC, Refeitório, Vestiários) e zonas reservadas aos clientes (Quartos, WC, Salas de Convívio, Refeitórios, etc.).

NORMA XII

Horários de Funcionamento

A Comunidade de Inserção do Centro Social Paroquial de Dornelas funciona 24 horas/dia durante todo o ano sendo os seus serviços assegurados por colaboradores em regime de rotação de turnos.

NORMA XIII

Refeições

1. Os horários de referência de refeições são:
 - Pequeno-almoço – 09h00 -10h00
 - Almoço – 12h00 – 13h00
 - Lanche – 16h00 – 16h30
 - Jantar – 19h00 – 20h00

2. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes.
3. O mapa de ementas prevê dieta alternativa, que pode ser solicitada pelo cliente;
4. O serviço garante dietas específicas medicamente prescritas;
5. O mapa semanal das ementas será afixado na sala de refeições da Resposta Social;

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas/Clientes

1. Os Clientes poderão receber visitas nos dias úteis, entre as 10h00 - 12h00 e as 14h00 - 16h00;
2. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutro horário, desde que não perturbe o normal funcionamento da instituição e sejam salvaguardados os direitos dos outros clientes;
3. Todas as visitas terão de efectuar o registo de entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na recepção;
4. Caso pretendam, as visitas poderão tomar uma refeição na Instituição, com o seu familiar, mediante requisição prévia e pagamento do valor afixado;

NORMA XV

Regras Gerais

1. Os clientes são distribuídos pelos respetivos quartos, separados por género;
2. Cada quarto tem uma capacidade de 2 clientes em simultâneo;
3. Os fins-de-semana do cliente com a família biológica ou figura de referência são acordados logo à data da admissão e, se existir, de acordo com o Acordo de Promoção e Proteção definido;
4. As visitas aos utentes por familiares ou outros significativos podem decorrer de acordo com o horário das visitas acima referido, sem prejuízo do normal funcionamento da instituição e sempre que não sejam postas em causa as atividades escolares ou do dia-a-dia da criança;
5. A entrada de visitantes na Instituição apenas é permitida mediante identificação e indicação de quem pretende contactar;
6. A Instituição reserva-se no direito de não permitir comportamentos que ponham em causa o bem-estar e segurança dos utentes, bem como as rotinas diárias;
7. Na Instituição existem instrumentos de registo diário; o registo de ocorrências e o registo de visitas/contactos;
8. Existe local específico para a guarda dos medicamentos prescritos pelo médico a cada cliente, podendo estes ser apenas manipulados pela colaboradora responsável para o efeito. Para tal possui caixa individual de toma diária da medicação, sendo esta organizada pelo serviço de Enfermagem, de acordo com a prescrição temporal;
9. O cliente pode ausentar-se da instituição desde que informe o colaborador;

10. A entrada na instituição não poderá ultrapassar as 22h00;

NORMA XVI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XVII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro e do DESP. 52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À direção técnica cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral da mesma.
3. Na sua ausência, o diretor técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direção.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1.1. Participação

Tem o direito a participar:

- a) na elaboração, monitorização e revisão do seu Plano Individual;
- b) na elaboração do seu Plano de Cuidados;
- c) na elaboração do Plano Anual de Atividades;
- d) participar em todas as atividades da organização e exteriores, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;

1.2. Liberdade de Expressão

Tem o direito a:

- g) manifestar a sua opinião;

- h) reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;
- i) receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;
- j) comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes atividades que são propostas;
- k) procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

1.3. Informação

Tem o direito a:

- l) ser informado do regulamento e das regras da resposta social e da organização;
- m) ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e atividades da resposta social;
- n) receber informação registada no seu processo, sempre que solicite;

1.4. Qualidade de Vida

Tem o direito a:

- o) colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida;
- p) obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- q) decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;
- r) usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objetivo de garantir a sua qualidade de vida;

1.5. Igualdade de Oportunidades

Tem o direito a:

- s) aceder aos serviços em condições de igualdade com os clientes;
- t) tratamento igual, independentemente da raça, etnia, género, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física, ...;

1.6. Confidencialidade

Tem o direito a:

- u) que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc.) sejam tratadas com o seu consentimento e após a autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados;
- v) que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- w) que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;

1.7. Privacidade

Tem o direito a:

- x) ter o seu espaço e poder usufruir dele sempre que entenda;
- y) ter um espaço próprio para guardar os seus pertences;
- z) ao seu tempo para realização das suas atividades, satisfação de necessidades, etc.

1.8. Respeito

Tem o direito a:

- aa) ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- bb) ser tratado com cortesia;

NORMA XIX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1.1. Respeito

Tem o dever de:

- a) tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- b) cumprir as normas constantes do regulamento;
- c) cumprir regras da instituição, entre elas a proibição de:
 - Fumar nas instalações da instituição;
 - Consumir bebidas alcoólicas em excesso;
 - Trazer ou manter animais dentro das instalações;
 - Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;

1.2. Responsabilidade

Tem o dever de:

- a) transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
- b) informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- c) utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição;
- d) zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- e) suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- f) colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
- g) informar os responsáveis de qualquer alteração (morada, contacto, agregado familiar, doença) e de qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços;
- h) comunicar igualmente a data de consultas médicas, de férias ou de falta do respetivo cliente;
- i) proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;

NORMA XX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Aplicar os normativos do presente regulamento;
2. Definir as regras de funcionamento de acordo com a legislação em vigor;
3. Determinar a disciplina a aplicar com vista à manutenção da ordem e boa harmonia e sempre que se verifique violação culposa, por parte de qualquer cliente, das determinações constantes do presente regulamento, das competentes deliberações da Direção, bem como qualquer outro ato de desrespeito pela dignidade da pessoa humana, pela sua integridade física ou pelo seu património, serão punidos internamente pela aplicação das seguintes sanções:
 - a) Repreensão Verbal;
 - b) Repreensão escrita;
 - c) Suspensão até 6 meses;
 - d) Expulsão;
4. Apresentar queixa-crime, sempre que, nos termos referidos no n.º anterior o comportamento do cliente configure a prática de crime, ou informar o cliente e/ou a respetiva família para o mesmo efeito.

NORMA XXI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a satisfação das necessidades legítimas dos clientes e familiares;
2. Respeitar os interesses e as escolhas dos clientes;
3. Promover atividades socialmente úteis e atribuir uma compensação monetária, segundo legislação;
4. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e prestar-lhes os cuidados necessários ao desenvolvimento das suas atividades, seu bem-estar físico e emocional;
5. Respeitar o ritmo de cada cliente, assim como os seus valores e hábitos culturais;
6. Apoiar as interações familiares como condição de equilíbrio afetivo e emocional dos clientes;
7. Possuir e divulgar informação relativa à problemática da deficiência;
8. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
9. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no regulamento;
11. Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno da Comunidade de Inserção;

NORMA XXII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição não procede à guarda de objetos ou valores de montante elevado, nem se responsabiliza pela sua eventual perda ou furto e recomenda aos clientes e seus familiares que não os guardem consigo dentro das instalações da instituição;
2. Poderão, no entanto, mediante solicitação dos familiares ou do próprio cliente, ser entregues à guarda da instituição pequenas quantias em dinheiro para prover as despesas correntes dos mesmos, salvaguardando o dinheiro do cliente e a má gestão;
3. As verbas referidas no número anterior integram a conta corrente do cliente e delas se fará registo, apresentando-se contas sempre que solicitado;
4. A instituição compromete-se a manter atualizado o registo de valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente;

NORMA XXIII

Direitos e Deveres dos familiares/significativos

1. São direitos dos familiares/significativos:
 - 1.1. Obter informações relativas ao desenvolvimento do seu familiar/significativo em CI;
 - 1.2. Ter apoio psicossocial;
2. São deveres dos familiares/significativos:
 - 2.1. Participar nas reuniões de pais;
 - 2.2. Participar na elaboração do Plano Individual;
 - 2.3. Informar o Serviço Social de alterações de morada, contactos, constituição do agregado familiar, de medicação;
 - 2.4. Garantir condições de higiene, alimentação, vestuário e de saúde do cliente;
 - 2.5. Comunicar à entidade prestadora de serviços qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação dos serviços;
3. Meios de participação da família: sugestão/organização de atividades, voluntariado e outras constantes dos Estatutos e do Regulamento Interno da instituição;

NORMA XIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A denúncia da prestação de serviços pode ser feita a todo o tempo, mediante a assinatura de Termo de Responsabilidade e desde que o cliente esteja consciente e orientado;
2. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba, conter os motivos invocados para a interrupção e devidamente assinada pelo responsável;

NORMA XXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A denúncia da prestação de serviços pode ser feita a todo o tempo, mediante a assinatura de Termo de Responsabilidade e desde que o cliente esteja consciente e orientado;
2. São fundamentos expulsão pelo prestador do serviço situações de violência, maus tratos e incumprimento de regras cujo fundamento seja a salvaguarda de direitos fundamentais;
3. A instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento;
4. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos o número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações, bem como quebra de relação de confiança que deve existir entre clientes e/ou famílias e a instituição;

NORMA XXVI

Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado;
2. A Comunidade de Inserção aceita e agradece todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados. Para isso está disponível o Formulário **Registo de Reclamações, Sugestões, Ocorrências DS.03.27**, que, depois de preenchido, deverá ser colocado na caixa para o efeito nas caixas disponíveis em vários pontos da Instituição;

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;

NORMA XXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria. Qualquer caso omissivo no presente Regulamento, será resolvido pela Direção, após ouvido o parecer da Direção Técnica, para considerar em futura alteração;

NORMA XXIX

Disposições Complementares

1. No ato de admissão e, anualmente, no início de cada ano civil, o cliente tem seguro de acidentes pessoais cuja apólice cobre riscos de morte e invalidez permanente.
2. A CI dispõe de Planos de Emergência/Contingência e de Prevenção de Maus -Tratos disponíveis para consulta;

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2015.
