

LAR RESIDENCIAL REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Dornelas, *Instituição Particular de Solidariedade Social*, no polo para além da sede, em equipamento de que é proprietário, designado COMUNIDADE INCLUSIVADA LAGE GRANDE (CILG), desenvolve a resposta social LAR RESIDENCIAL no âmbito do acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 31 de maio de 2016, que se destina a alojar jovens e adultos com deficiência, de ambos os sexos, de idade não inferior a 16 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar normal, e que se rege pelas normas seguintes:

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no

- a) DL 172-A/2014, de 14 de novembro que altera o Decreto-lei 119/83 de 25 de fevereiro;
- b) DL 120/2015, de 30 de junho;
- c) DL 64/2007, de 14 de março, alterado pelo DL99/2011, de 28 de setembro
- d) DL 33/2014, de 4 de março;
- e) Portaria 196-A/2015, de 30 de julho;
- f) Portaria 59/2015, de 2 de março;
- g) Circular n.º 4 da DGSS, de 16/12/2014;
- h) Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social;
- i) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS;

NORMA III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados

2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O **Lar Residencial** do Centro Social Paroquial de Dornelas assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Acolhimento num ambiente sócio familiar e de corresponsabilização;
 - b) Alimentação adequada às necessidades e de acordo com a prescrição médica;
 - c) Actividades da vida diária, dentro das capacidades de cada um, (cuidados alimentação, higiene e conforto) com e/ou sem apoio;
 - d) Actividades instrumentais da vida diária, dentro das capacidades de cada um, com apoio e acompanhamento (deslocações ao exterior);
 - e) Lavagem e tratamento de roupa;
 - f) Vigilância, sempre que se justifique;
 - g) Cuidados médicos, de reabilitação e enfermagem;
 - h) Apoio/ acompanhamento psicossocial e administrativo;
 - i) Ocupação de tempos livres com animação e convívio, desenvolvendo actividades de lazer em contexto pedagógico e socializante tendo em conta as necessidades individuais;
 - j) Apoio espiritual, quando solicitado;
 - l) Intervenção terapêutica, actividades de reabilitação e de estimulação psicomotora (terapia ocupacional, fisioterapia, hidroterapia, estimulação sensorial e cognitiva, etc...)
 - m) Apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado;
 - l) – Frequência, sempre que possível, do CAO, estruturas de formação profissional, de emprego, no sentido de contribuir para a normalização da vida e para a aquisição de um equilíbrio físico/psíquico facilitador do estar em sociedade;
2. O Lar Residencial disponibiliza, ainda, actividades de animação sociocultural, desportivas, recreativas e ocupacionais numa perspectiva de integração/ interação com a comunidade no sentido de promover a participação, a partilha e troca de vivências;
3. A prestação destes serviços, assenta no apoio diário de modo a possibilitar o exercício da autonomia e a corresponsabilização dos clientes e/ou famílias, potenciando a sua participação no apoio ao residente, desde que, contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1-É condição de admissão neste estabelecimento/serviço ser pessoa jovem ou adulto com deficiência, de idade não inferior a 16 anos e encontrar-se impedido de residir, temporária ou definitivamente, no seu meio familiar normal.

2- A admissão dos candidatos tem por base uma avaliação multidisciplinar levada a cabo pela equipa técnica da instituição;

3-A decisão de admissão do cliente é tomada pela direcção, após parecer da equipa técnica multidisciplinar responsável.

4- A admissão é formalizada por contrato escrito entre o cliente, o familiar ou responsável pelo cliente e a assinatura conjunta de dois elementos da direcção da instituição.

5- A celebração do contrato pressupõe a concordância do cliente e das famílias ou responsáveis com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.

6- No momento da admissão são obrigatoriamente entregues documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e bens do cliente e dos responsáveis:

6.1 Declaração de rendimentos referentes ao ano anterior;

6.2 Comprovativo de rendimentos, reforma, subsídios;

6.3 Declaração de património passada pelas finanças;

6.4 Declaração médica com o histórico clínico;

7- Sempre que, no momento da admissão, se constate, pelo comportamento, que o candidato poderá vir a pôr em causa a segurança das pessoas e bens do Lar Residencial, a instituição reserva-se o direito de não admissão do candidato;

8- No ato da Admissão será ainda assinada declaração de autorização da informatização e tratamento de dados para efeitos de elaboração do processo do cliente;

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. *(outra documentação)*
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00-12H00/14h00- 17H00
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

A seleção dos clientes a admitir atenderá aos seguintes critérios de prioridade:

1. Idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência intelectual e/ou multideficiência;
3. Ausência de retaguarda familiar e/ou condições sociofamiliares impeditivas de um satisfatório desenvolvimento biopsicossocial;
4. Possuir reconhecidas necessidades sócio terapêuticas para o seu desenvolvimento individual integral;
5. Residir, preferencialmente, na área geográfica da organização;
6. Reunir condições psicomotoras e sociais que possibilitem a integração nos grupos existentes, por forma a assegurar um acompanhamento satisfatório;
7. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente e/ou família;
8. Familiares clientes da instituição;

NORMA VIII

Admissão

1. Elaborada e recebida a candidatura, pelos responsáveis técnicos que analisam a viabilidade de admissão e elaboraram a proposta de admissão, submetendo-a à apreciação da diretora técnica e a decisão do Presidente da Direção
2. É competente para decidir o presidente da direção após parecer da equipa técnica e da diretora técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ou família no prazo de 2 dias.
4. A admissão no serviço depende obrigatoriamente de manifestação da vontade do cliente sempre que possível e/ou dos seus familiares. Quando o pedido for efectuado por familiares é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente.
5. No ato da admissão é devido o pagamento da 1.^a mensalidade, calculada proporcionalmente, nos termos definidos na Circular 4, sempre que o cliente possa integrar o acordo de cooperação com a segurança social;
6. Fora dos casos abrangidos pelo acordo de cooperação com a segurança social e enquanto não puder integra-lo, a mensalidade será estabelecida por acordo das partes, atendendo aos rendimentos do agregado familiar e aos cuidados exigidos.
7. Será ainda assinado o contrato de prestação de serviços onde se especifique ao serviço a prestar.
8. Será realizado um Inventário onde é efetuado o registo de bens e valores que o cliente traz consigo.
9. Este registo deverá ser datado, assinado pelo cliente e por quem rececionou os objetos sendo o original entregue ao residente e/ou familiar e a cópia ficará no processo do cliente.
10. Nas sucessivas entregas de bens, estes são obrigatoriamente registados por um colaborador da resposta social que deverá confirmar se os mesmos estão marcados com o número atribuído ao cliente.
11. Para que a integração seja facilitada o futuro cliente deve visitar a instituição antes da admissão.

NORMA IX

Acolhimento

1. Por ocasião do acolhimento é elaborado um Programa de adaptação, com duração máxima de 7 semanas, cujo objetivo é avaliar a adaptação às instalações, as necessidades e o relacionamento do cliente com os outros clientes e colaboradores, bem como a interiorização de regras e rotinas.
2. Findo este período de adaptação é emitido um relatório onde constam as situações identificadas e as medidas tomadas.
3. A informação do Relatório do Programa de Acolhimento, bem como as informações recolhidas por ocasião da candidatura são consideradas para efeitos de avaliação das necessidades e potenciais do cliente e, sempre que se conclua pela adaptabilidade à resposta social, será elaborado o Plano Individual.
4. O acolhimento será individualizado e o responsável pelo acolhimento fará a apresentação da instituição, dos outros residentes, dos colaboradores e de toda a equipa técnica.
5. No momento do acolhimento devem ser comunicadas pelo cliente e/ou família eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. É elaborado um processo individual de cada cliente, com carácter confidencial, e do qual constam:

1. **Processo Administrativo** – composto por Ficha de Identificação Pessoal do cliente e dos seus Responsáveis; Cópia dos documentos de Identificação pessoal e da situação fiscal e financeira; Contrato de Prestação de Serviços e respetivas adendas; Documentos comprovativos de despesas com a aquisição de bens e serviços a apresentar ao cliente e/ou família no momento da cobrança;
2. **Processo Clínico**- composto pelo historial clínico, planificação e registo de consultas, exames, relatórios médicos e respetivos documentos;
3. **Processo psicossocial** – Composto pelo Plano Individual que integra a informação psicossocial, avaliação diagnóstica, Plano de cuidados e Plano de sessões com as respetivas monitorização e revisões.

2. A Instituição mantém organizados processos individuais dos clientes e garante a confidencialidade dos mesmos, acedendo à informação apenas os profissionais que delas necessitam para o exercício das funções.

NORMA XI

Listas de Espera

6

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
2. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
3. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a cliente posição ocupa na lista de espera.
4. O candidato a cliente deve renovar a inscrição ao fim de um ano.
5. A ausência de renovação ou contacto durante um ano implica a sua exclusão da lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O Centro Social Paroquial de Dornelas tem a sua SEDE na Rua Padre António Andrade Lopes, n.º 3, em Dornelas, onde possui 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 XIII

Horários de Funcionamento

1. O Lar Residencial do Centro Social Paroquial de Dornelas funciona permanentemente, 24 horas por dia, sete dias por semana, sem interrupção na prestação do serviço.
2. De acordo com as características da retaguarda familiar, podendo ser ajustado, como condição de promoção da assiduidade na participação das atividades, os clientes que forem de férias e/ou fim-de-semana devem cumprir o seguinte horário:

Saída: 6ª feira a partir das 17:00;

Entrada: 2.ª Feira a partir das 9:00;

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas/Clientes

1. Os Clientes poderão receber visitas nos dias úteis, fins-de-semana e feriados entre as 9:00h às 21:00h.
2. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutra horário, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
3. Todas as visitas deverão dirigir-se à receção a fim de poder efetuar-se o registo da entrada e saída.
4. Caso pretendam, as visitas poderão tomar uma refeição na Instituição, com o seu familiar, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado entre as 9h00-17h30 de segunda a sexta- feira, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento deve ser efectuado até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que respeita, sendo a primeira mensalidade paga no ato da admissão.
3. O atraso no pagamento é acrescido de 10% do valor da participação.
4. Até ao limite daquele prazo devem ainda ser liquidadas as despesas produtos e serviços adicionais.
5. O incumprimento do estipulado nos números anteriores determina reavaliação da situação socioeconómica do agregado familiar e terá como consequência o encaminhamento do processo para a Direcção que deliberará da eventual suspensão ou cessação do contrato.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. Possui ainda um novo estabelecimento, situado na Av. Sr.ª do Campo, em Dornelas, constituído de Lar Residencial e Estrutura Residencial, composto por zona residencial, zona de convívio,

Salas de atividades, Refeitórios, Copas, Gabinete médico; gabinete de enfermagem, sala de Reabilitação; gabinetes técnicos, Secretaria.

3. Nos termos previstos neste Regulamento e de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16-12-2014 da DGSS, designa-se **Comparticipação Familiar**, o valor a pagar pela utilização dos serviços determinado em função da percentagem definida para Lar Residencial a aplicar sobre o *Rendimento per Capita mensal*.
4. Em Lar Residencial, estão definidas como percentagem mínima de 75% e percentagem máxima de 90% do *Rendimento per Capita mensal*. No entanto, sempre que o valor da participação familiar apurada seja inferior a 90% dos rendimentos do utente, a participação familiar a aplicar é 90%.
5. As percentagens referidas no n.º anterior incidem sobre o de *rendimento per capita* mensal do agregado familiar obtido pela aplicação da fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

6. Para efeitos da aplicação da presente norma, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
7. Para determinação do montante de Rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Trabalho dependente;
 - b) Trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais (= montante anual resultante da aplicação dos coeficientes do CIRS)
 - c) Pensões (velhice; invalidez; sobrevivência; aposentação; reforma; outras de idêntica natureza; rendas temporárias ou vitalícias; prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e pensões de alimentos)

- d) Prestações Sociais, exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e) Bolsas de estudo e formação;
- f) Prediais (os do art. 8.º do CIRS: Rendas, etc...;
- g) De Capitais (os do art. 5.º do CIRS: juros de depósitos bancários, dividendos de ações;
- h) Outras fontes de rendimento;

8. Para os efeitos da al.f) pode ser considerado com rendimento predial o montante igual a 5% do valor mais elevado constante da caderneta predial ou da certidão de teor; Se o imóvel se destinar a habitação permanente do agregado familiar esta percentagem de 5% só se aplica se o valor patrimonial do imóvel for 390 vezes superior à Retribuição Mínima Mensal Garantida.

9. Para determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas mensais fixas:

- a) Taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

10. Para efeitos do n.º anterior é considerado o Valor Real da Despesa, desde que seja inferior à Retribuição Mínima Mensal garantida em vigor em cada ano civil, cujo valor, fica definido como limite máximo de despesa a considerar.

11. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

12. A prova das despesas fixas é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

13. A falta de entrega dos documentos referidos nos n.ºs 11 e 12, no prazo concedido para o efeito, determina a aplicação da comparticipação familiar máxima;

14. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a instituição reserva-se o direito de desencadear as diligências adequadas à sua confirmação, e enquanto as mesmas decorrerem ou se mantenha a dúvida, aplica-se o montante da comparticipação familiar máxima.
15. A comparticipação familiar máxima tem como limite o Custo Médio Real do Utente do lar Residencial no ano anterior.
16. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades;
17. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
18. A comparticipação familiar será objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, tendo por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo, bem como as regras previstas nesta cláusula.
19. Excecionalmente, a comparticipação familiar poderá ser revista no decurso do ano civil, por alteração superveniente das circunstâncias que estiveram na base do seu cálculo, designadamente por alteração do estado de saúde do cliente e consequente alteração do grau de dependência e dos cuidados que exige ou da alteração da sua situação económico-financeira;
20. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, após cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela especial onerosidade ou impossibilidade.
21. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
22. As alterações à tabela/preçário em vigor, bem como a alteração da comparticipação familiar será expressamente comunicada, com a antecedência de 10 dias relativamente à entrada em vigor.
23. Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços adicionais bem como as despesas com medicamentos, fraldas, transportes, cabeleireiro, consultas e exames médicos não contemplados no regulamento interno da resposta social.
24. O pagamento dos serviços/ consumos adicionais referidos no n.º anterior são cobrados no mês seguinte àquele a que respeitam, e pelo seu pagamento é responsável o cliente e/ os familiares/responsáveis;

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições poderão ser tomadas dentro dos horários seguintes:
 - Pequeno-almoço- 8h00- 10h00;
 - Almoço- 12h00-13h00;
 - Lanche- 16h00- 17h30;

- Jantar- 19h00- 21h00;

- Ceia- 23h00- 24h00;

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 com a antecedência mínima de 7 dias, nas salas de refeições do estabelecimento.

NORMA XVIII

Atividades/Serviços prestados

1. Todos os serviços previstos na norma IV estão incluídos no preço da mensalidade, excepto os referidos no n.º 23 e 24 da norma XVI.
2. As despesas relacionadas com estes serviços são registadas no processo individual do cliente e cobradas mensalmente por ocasião do pagamento da mensalidade nas mesmas condições e prazos.
3. O serviço de transporte pode ser assegurado pela instituição sempre que a condição física do cliente o permita e/ou o cliente o solicite, suportando a despesa respectiva.
4. O preço a pagar pelos transportes é determinado ao Km.
5. O preço por Km é definido anualmente pela Direcção e é comunicado ao cliente dentro do prazo previsto no n.º 22 da norma XVI.
6. Sempre que dois ou mais clientes partilhem o mesmo transporte a despesa será suportada proporcionalmente.
7. Sempre que a condição física do cliente não permita o seu transporte em viaturas da instituição serão accionados os Bombeiros Voluntários e o cliente suportará os respectivos encargos.
8. Em situações de Emergência é accionado o INEM, que após avaliação, decide assumir ele próprio o transporte e, nesta situação, aquele é feito gratuitamente.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. A organização promove passeios, deslocações ou férias para lazer, intercâmbio, socialização e aprendizagem. Nestes casos, o representante legal será antecipadamente avisado e deverá

assinar o respetivo consentimento, contribuindo, caso assim seja solicitado, nos custos específicos associados

2. As deslocações ao exterior, fora das circunstâncias descritas no n.º 1, a pedido do cliente e/ou familiares, em viaturas da instituição, implicam o pagamento do transporte nos termos definidos na cláusula anterior.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Lar Residencial encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os recursos humanos afetos ao Lar Residencial estão capacitados para responder às necessidades físicas, psicológicas, sociais e espirituais dos clientes, considerando as competências técnicas, profissionais e humanas.

NORMA XXI

Direção técnica

1. A Direção Técnica do Lar Residencial compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À direcção técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, a programação das atividades, a coordenação e supervisão de todo o pessoal, a sensibilização o pessoal face à problemática da deficiência, sendo responsável perante a Direcção pelo funcionamento geral da mesma.
3. Na sua ausência, o director técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direcção.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1- Participação

- 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 Actividades;
- d) Participar em todas as actividades da organização e exteriores, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;

2. Liberdade de Expressão

- a) Manifestar a sua opinião;
- b) Reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;
- c) Receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;
- d) Comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes actividades que são propostas;
- e) Procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

3. Informação

- a) A ser informado do regulamento e as regras da resposta social e da organização;
- b) A ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e actividades da resposta social;
- c) A receber a informação em formatos a linguagem fácil;
- d) Ter acesso à informação registada no seu processo, sempre que solicite

4. Qualidade de Vida:

- a) Colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;
- d) Usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objectivo de garantir a sua qualidade de vida;

5. Igualdade de Oportunidades

- a) Aceder aos serviços em condições de igualdade com os demais;

- b) Tratamento igual, independentemente da raça, etnia, sexo, língua, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física...;
6. Confidencialidade
- a) Ter assegurada a confidencialidade da informação relativa à sua vida privada que deve ser respeitada e preservada;
- b) Que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc...) sejam tratadas com o seu consentimento e após autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados;
- c) Que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- d) Que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;
7. Privacidade
- a) Ter o seu espaço e poder usufruir dele sempre que entenda;
- b) Ter um espaço próprio para guardar os seus pertences;
- c) Ao seu tempo para realização das suas actividades, satisfação de necessidades, etc...
- d) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
8. Respeito
- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ser tratado com cortesia;

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes

- 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) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
 - c) Proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
 - d) Cumprir as normas constantes do regulamento;
 - e) Informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
 - f) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição.
 - g) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
 - h) Não consumir bebidas alcoólicas em excesso;
 - i) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
 - j) Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
 - l) Respeitar os horários;
2. É expressamente proibido:
- a) Ser portador de qualquer arma ou objecto que possa ser usado como tal;
 - b) Trazer ou manter animais nas dependências da instituição;
 - c) Fumar dentro das instalações;
 - d) Usar cobertores elétricos ou aquecedores pessoais;
 - e) Consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou medicamentos não sujeitos a prescrição;
 - f) Utilizar telemóvel e computador fora dos tempos devidamente estipulados;

NORMA XXIV

Responsabilidades do representante Legal e Significativos

São responsabilidades do representante legal e significativos:

1. Garantir os objetos de higiene pessoal, bem como o vestuário adequado e necessário à realização das atividades;

2. Comunicar ao responsável da resposta social, quaisquer alterações de hábito quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação do serviço;
3. Comunicar ao responsável da resposta social as consultas médicas e ausências previstas com a antecedência devida;
4. Participar de forma ativa e responsável na vida do cliente e da organização, dando sugestões e fazendo reparos pertinentes que contribuam para a melhoria significativa da prestação do serviço e da qualidade de vida dos clientes.

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Definir, de acordo com a legislação em vigor, as regras de funcionamento;
2. Determinar a disciplina e 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)- Reprensão Verbal;
 - b)- Reprensão escrita;
 - c) Suspensão até 6 meses;
 - d) Expulsão;
3. Apresentar queixa-crime, sempre que, nos termos referidos no n.º anterior o comportamento do cliente configure a prática de crime.

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;

- b) Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e no regulamento;
- d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
- e) Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno do Lar Residencial;
- f) Proporcionar o acompanhamento adequado e o conforto necessário ao bem-estar do utente.
- e) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana;
- g) Proporcionar uma ambiência e condições de vida interna que possibilitem a prossecução dos objetivos propostos no que se refere à manutenção e/ou promoção da autonomia, potenciando as competências de cada cliente;
- h) Proporcionar informação/formação aos clientes;
- i) Obter autorização prévia dos clientes e/ou famílias para a informatização dos dados pessoais;
- j) Definir e divulgar o seu procedimento de prevenção de maus tratos;
- l) Sempre que esteja em causa crime cometido contra outros clientes da instituição, a instituição tem o dever de informar o cliente e/ou a respetiva família para a eventual apresentação de queixa-crime.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1-A instituição não procede à guarda de objectos 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, a 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 actualizado o registo de valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente.

5- Para efeitos do pagamento das despesas adicionais previstas no n.º 14 da cláusula XVI, os clientes/responsáveis de clientes deverão entregar mensalmente para além do valor da mensalidade o montante de 25,00€ ou 50,00€ consoante a previsão de despesas tendo por referência as despesas do ano anterior ou as indicadas pelo cliente/família por ocasião da admissão;

6- Esta verba integra a conta corrente do cliente onde serão lançadas estas importâncias a crédito e, posteriormente debitadas as respetivas despesas;

7- Os comprovativos das despesas bem com os documentos comprovativos das cobranças respetivas através da conta de cliente serão arquivados no processo individual e entregues aos mesmos ou às famílias sempre que solicitados;

8- Recai sobre o utente e/ou responsáveis a obrigação/responsabilidade de solicitar com a maior regularidade possível a apresentação da conta do cliente e liquidar as diferenças respetivas ou receber o excesso, sem prejuízo, quando se trate dos segundos, da autorização prévia do cliente;

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1.O cliente pode, a todo o tempo, por iniciativa própria comunicar que pretende a interrupção da prestação dos cuidados.

2. Sempre que a interrupção seja previsível a comunicação referida no n.º anterior deve ser feita com a antecedência mínima de 5 dias.

3. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba e conter os motivos invocados para a interrupção.

NORMA XXIX

Contrato

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

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O contrato cessa com a morte do cliente, por acordo das partes ou por denúncia.
2. A denúncia do contrato pode ser feita a todo o tempo, mediante comunicação escrita, por iniciativa de qualquer dos contraentes, com a antecedência mínima de 60 dias ou 30 dias consoante a iniciativa seja do primeiro ou do segundo contraente.
3. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve ser revestir forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo.
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no n.º2 determina o pagamento de uma indemnização compensatória de montante não inferior ao período de aviso prévio em falta, calculado por referência à participação mensal do cliente.
5. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus tratos e incumprimento de regras com fundamento na salvaguarda de direitos fundamentais de clientes, colaboradores e dirigentes.
6. 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, colaboradores, dirigentes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento.
7. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos do número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Alterações ao Regulamento

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.

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

NORMA XXXIII

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.

NORMA XXXIV

Disposições Complementares

No ato de admissão e, anualmente, no início de cada ano civil, é devido seguro de acidentes pessoais cuja apólice cobre riscos de morte e invalidez permanente.

NORMA XXXV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor 02 de Junho de 2016
