



Regulamento Interno

Lar Residencial 2

Acordo de Cooperação de 27 de Agosto de 2004 – 6 Vagas



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

ÍNDICE

CAPÍTULO I Disposições Gerais	4
Artº 1º Âmbito de Aplicação	4
Artº 2º Legislação Aplicável	4
Artº 3º Objectivos do Regulamento.....	4
Artº 4º Destinatários e Objectivos da Resposta.....	4
Artº 5º Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas.....	5
CAPÍTULO II Processo de Admissão dos Clientes	6
-	
Artº 6º Condições de Admissão	6
Artº 7º Inscrição/Candidatura.....	6
Artº 8º Critérios de Admissão	7
Artº 9º Lista de Espera	8
Artº 10º Admissão	8
Artº 11º Acolhimento de Novos Clientes.....	8
Artº 12º Processo Individual e Processo Clínico.....	9
CAPÍTULO III Instalações e Regras de Funcionamento	10
Artº 13º Instalações.....	10
Artº 14º Horários de Funcionamento.....	11
Artº 15º Pagamento de Mensalidades.....	11
Artº 16º Tabela de Comparticipações Mensais.....	11
Artº 17º Serviços Prestados/Actividades.....	14
Artº 18º Quadro de Pessoal.....	15
Artº 19º Direcção Técnica.....	15
CAPÍTULO IV Direitos e Deveres	16
Artº 20º Direitos e Deveres dos Clientes.....	16
Artº 21º Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal.....	17
Artº 22º Direitos e Deveres da Entidade gestora do Serviço (CERCIAG)	17
Artº 23º Direitos e Deveres dos Colaboradores	18
Artº 24º Formas de Participação.....	18
Artº 25º Contrato de Prestação de Serviços.....	19
Artº 26º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente.....	19

Aprovação - Direcção, Acta N.º 362
Data – 13-10-2014



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artº 27º Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora-----	19
CAPÍTULO V Procedimentos em situações de emergência -----	19
Artº 28º Acidentes e Doenças Súbitas -----	19
Artº 29º Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos -----	20
CAPÍTULO VI Sugestões e Reclamações -----	20
-	
Artº 30º Livro de Reclamações-----	20
Artº 31º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações-----	20
CAPÍTULO VII Disposições Finais -----	20
Artº 32º Alterações ao Presente Regulamento-----	20
Artº 33º Integração de Lacunas-----	21
Artº 34º Disposições Complementares-----	21
Artº 35º Entrada em Vigor-----	21



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, designada por CERCIAG, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR RESIDENCIAL celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 27/08/2004, pertencente à Cooperativa de Solidariedade Social CERCIAG, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social em 1999.

O imóvel destinado à operacionalização dos objectivos do Lar Residencial está implementado numa estrutura na comunidade, situado na Rua 25 de Abril, nº 13, 2º Direito, 3750-101 Águeda, com uma capacidade para 6 clientes, rege-se pelos seguintes artigos.

Artigo 2º Legislação Aplicável

O Lar Residencial 2 (LR2) enquadra-se num dos Departamentos da CERCIAG, que funciona de acordo com a Portaria nº 59/2015 de 2 de Março que procedeu à revisão do Despacho Normativo n.º 28/2006, de 3 de Maio - Aprova o Regulamento das Condições de Organização, Instalação e Funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas com Deficiência e, ainda, pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 99/2011, de 28 de Setembro e posteriormente revisto pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

Artigo 3º Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de LAR RESIDENCIAL;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 4º Destinatários e Objectivos da Resposta

O Lar Residencial (LR2) é uma estrutura de apoio que visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos, que reúnam as seguintes condições:

- a) Frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projectos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Cujos familiares não os possam acolher;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

d) Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

O Lar Residencial pode, ainda, admitir temporariamente e com carácter de excepção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

O objectivo geral do Lar Residencial consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados em locais de acolhimento, procurando satisfazer-lhes necessidades básicas e/ou actividades de vida diária.

São objectivos específicos:

- a) Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos clientes;
- b) Promover estratégias de reforço da auto-estima pessoal e da capacidade para a organização das actividades de vida diária;
- c) Prestar apoio na integração em centros de actividades ocupacionais ou na formação profissional especial;
- d) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
- e) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos residentes;
- f) Privilegiar a interacção com a família e com a comunidade, no sentido da respectiva integração social.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O acolhimento/colocação em Lar Residencial pode compreender duas vertentes:

- a) O Acolhimento/Colocação Permanente: estadia por períodos de tempo indeterminados e consequentemente usufruto dos serviços disponíveis;
- b) O Acolhimento/Colocação Temporária: permanência e usufruto dos serviços prestados por períodos de tempo determinados e previamente estipulados, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes.

O desenvolvimento das actividades/ serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pela Direcção e identificados no Plano Anual de Actividades do Departamento e a um nível individualizado, no Plano Individual do Cliente, que prevê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas e que este irá beneficiar, tendo como objectivos responder às necessidades do cliente, assim como às suas expectativas e dos seus significativos, maximizando os seus potenciais, através das seguintes actividades:

- a) Refeições;
- b) Cuidados de Higiene e Imagem;
- c) Cuidados de Saúde e Administração Terapêutica;
- d) Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana;



- e) Actividades de Inclusão.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6º Condições de Admissão

São condições de admissão no LAR RESIDENCIAL (LR2) da CERCIAG:

- a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
- b) Apresentar deficiência intelectual ou multideficiência;
- c) Frequentar no período diurno outras estruturas de apoio, nomeadamente Actividades Ocupacionais;
- d) Pessoas com idade inferior a 16 anos em situação emergência, devidamente justificada.

Artigo 7º Inscrição/Candidatura

Os Candidatos e/ou seus Significativos/Representantes Legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG (de segunda a sexta-feira entre as 09:00 e as 17:30), via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na Página de Internet da CERCIAG), preenchendo para o efeito o impresso CERCIAG_11 – Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente.

Para efeitos de admissão o candidato deverá fazer provas das informações prestadas no processo de candidatura, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas actualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica e de incapacidade do cliente;
- f) Guia terapêutico actualizado pelo médico assistente ou outro profissional de saúde;
- g) Certificado de Incapacidade (atestado multiusos)
- h) Comprovativo dos rendimentos e das despesas do cliente e/ou do agregado familiar, para efeitos de cálculos de mensalidade;
- i) Declaração de cedência de dados assinada pelo cliente ou representante legal, para efeitos de constituição de processo individual e informatização de dados pessoais.



Handwritten signature and initials

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a ficha de avaliação inicial de requisitos (impresso CERCIAG_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade, quando a ficha é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado contacto com o candidato/significativos/representante legal, sendo também solicitado a entrega documentos probatórios referidos no número anterior.

Artigo 8º
Critérios de Admissão

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no LAR RESIDENCIAL 2:

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva	20	15	10	Profundo	Severo	Moderado
Situação sócio-económica;	15	10	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
Grau de dependência;	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio;	10	8	5	Sem acolhimento de família/cuidadores e sem cuidados básicos	Acolhimento de família/cuidadores em cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social;	10	8	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente
Concelho de residência;	5	5	5	Concelhos de Abrangência da CERCIAG (Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga)		

Aprovação - Direcção, Acta N.º 362
Data - 13-10-2014



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Frequência de outros serviços da CERCIAG;	5	3		Departamento de Actividades Ocupacionais	Sem frequência noutros serviços	
Ser familiar de outros clientes ou colaboradores da CERCIAG;	5	3	1	Familiar de outro cliente	Familiar de colaborador	Sem familiares na CERCIAG

Artigo 9º Lista de Espera

No caso dos candidatos que reúnem os critérios de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritos em lista de espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à instituição, a sua vontade em permanecer em lista de espera. Devem ainda comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.

Artigo 10º Admissão

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo director técnico da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão directora geral da CERCIAG.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o candidato e no prazo de 10 dias proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

A admissão do candidato formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram reflectivas as expectativas, direitos e deveres de ambas as partes.

O Cliente/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

Artigo 11º Acolhimento Novos Clientes

O período de acolhimento, terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CERCIAG, quer ao cliente/responsável legal de rescindir o contrato.

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

O período e acolhimento respeita as seguintes diligências:

- a) Apresentação das instalações ao cliente e Significativos/Representante Legal;
- b) Apresentação da equipa de acção directa e da equipa técnica;
- c) Apresentação do Regulamento Interno;
- d) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social LAR RESIDENCIAL;
- e) Elaboração da lista de bens do cliente;
- f) Avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- g) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados/actividades;
- h) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- i) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;
- j) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

Durante o acolhimento é informado que o cliente poderá ter em seu poder bens pessoais (além dos estritamente necessários e de uso diário), devendo ser elaborada lista dos mesmos e assinada aquando do seu ingresso na instituição, não podendo a instituição ser responsável pelo seu extravio ou danificação. No caso de entrega de fundo-maneio, este será guardado no cofre da instituição e gerido para/ou com o cliente.

Nos casos de serem os próprios clientes a gerirem o seu dinheiro de bolso, a instituição não se responsabiliza pela sua má utilização ou desvio.

Artigo 12º Processo Individual e Processo Clínico

O processo individual e o Processo Clínico do cliente encontram-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de Identificação do cliente e representante legal;
- c) Ficha de Admissão;
- d) Contrato de prestação de serviços;
- e) Declaração de cedência de dados;
- f) Ficha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos e despesas;
- g) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa (s) de referência do cliente;
- h) Fichas de avaliação Diagnóstica;
- i) Programa e relatório de acolhimento;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- j) Avaliações complementares;
- k) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;
- l) Registos da prestação de serviços;
- m) Registos de acompanhamento técnico e ocorrências de situações anómalas;
- n) Mapa de registo de assiduidade;
- o) Correspondência;
- p) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação (ficha de actualização de dados de clientes);
- q) Outros elementos considerados relevantes.

As informações clínicas encontram-se em dossier próprio constituído por:

- a) Identificação do cliente e representante legal;
- b) Cópia de documentos de identificação e boletim de vacinas;
- c) Identificação dos profissionais de saúde que acompanham o cliente e respectivos contactos;
- d) Ficha de informação clínica e atestado de incapacidade;
- e) Registos/ relatórios de consultas médicas ou outros acompanhamentos clínicos;
- f) Meios complementares de diagnóstico;
- g) Registos de administração terapêutica.

A informação constante do processo individual e no processo clínico é do conhecimento do cliente e/ou representante leal.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º Instalações

O LAR RESIDENCIAL 2 (LR2) está sediado na Rua 25 de Abril, nº 13, 2º Direito, 3750-101 Águeda é

Composto por:

- a) 3 Quartos;
- b) 2 Instalações sanitárias;
- c) 1 Sala de convívio e jantar;
- d) 1 Cozinha;
- e) 1 Escritório;
- f) 1 Despensa.

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 14º Horários de funcionamento

O LAR RESIDENCIAL (LR2) funciona por ano civil e têm dois períodos de funcionamento distintos:

Período de funcionamento excepcional: respeita aos feriados e fins-de-semana, que corresponde a uma carga horária de 24 horas/dia e que ocorre em função das necessidades das famílias/significativos.

A CERCIAG procura incentivar os períodos na família, disponibilizando, para o efeito, transporte.

Período de funcionamento regular: respeita ao funcionamento semanal de 2ª a 6ª feira com início às 17h:00m e fim às 08h:30m

As actividades básicas da vida diária (alimentação e higiene pessoal) funcionam em horários não pré-definidos, respeitando as necessidades e ritmos de cada cliente (intervenção individualizada).

Nos dias úteis (com excepção das férias) entre as 8h00 e as 17h00, os clientes encontram-se a frequentar outras respostas internas da Instituição (CAO e Formação Profissional) ou externas.

São livremente facultadas as visitas de familiares e amigos aos clientes, desde que devidamente autorizado pelo Tutor ou Representante Legal, em horário previamente estipulado e afixado, que não prejudique o normal funcionamento dos Lares Residenciais.

O/A Director(a) Técnico(a) da resposta encontra-se disponível para atendimento presencial e telefónico, nos 5 dias da semana, das 09h00 às 17h00 e, em caso de necessidade e/ou emergência, nos restantes períodos de tempo.

Artigo 15º Pagamento de Mensalidades

- a) As participações mensais deverão ser efectuadas do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitem;
- b) O pagamento da participação é efectuado nos Serviços Administrativos da CERCIAG, através de cheque, numerário, transferência bancária ou multibanco, das 9h00 às 17h30, nos dias úteis;
- c) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento das mensalidades, a situação será averiguada, podendo em consequência, ser aplicada uma penalização de 10% do valor, cujo atraso é superior a 60 dias, e a prestação de serviços ser suspensa ou até cancelada, após análise da situação, pela Direcção da CERCIAG.

Artigo 16º Tabela de Participações Mensais

A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A capitação devida pela frequência do Lar Residencial, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita mensal do agregado familiar*, de acordo com a Circular de Orientação Técnica nº 4 da DGSS de 16 de Dezembro de 2014, que regulamenta as participações



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

familiares pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas mensais fixas;

N = número de elementos do agregado familiar.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, rege-se pelos seguintes escalões:

	Rendimento Per capita	CAO	Mínima	Máxima	LR	Mínima	Máxima
Escalão A	≤ 200€	25%	—	50€	35%	--	70€
Escalão B	≥ 201€ e ≤ 350€	30%	60€	105€	45%	90€	158€
Escalão C	≥ 351€ e ≤ 500	35%	123€	175€	50%	176€	250€
Escalão D	≥ 501	40%	200€	Custo real do serviço	60%	301€	Custo real do serviço

* O somatório das duas percentagens de comparticipação, aplicadas a cada resposta social, não pode exceder os 100%.

Cientes que apenas tenham como rendimento o subsídio mensal vitalício e /ou subsídio de assistência à 3ª pessoa, ser-lhes-á cobrada a taxa máxima do CAO (40%) que acumulará com 60% do Lar Residencial (ou seja 100%), atendendo que só é contabilizado para cálculo da comparticipação o complemento por dependência e/ou subsídio de sobrevivência.

Agregado Familiar

Para clientes a frequentar a resposta de Lar Residencial, no cálculo do rendimento per capita são considerados apenas os rendimentos do cliente.

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos, consideram-se os seguintes:

- ▶ Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);
- ▶ Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ▶ Valores Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
- ▶ Valores Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros);
- ▶ Outros rendimentos.



[Handwritten signature]

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ▶ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ▶ As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- ▶ Outras despesas que a equipa considere indispensáveis à manutenção da qualidade de vida dos clientes.

Nos casos em que o total das despesas, com habitação, transportes e saúde seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), contabiliza-se o valor real das despesas. Quando o valor ultrapassar esse limite, será considerado o montante equivalente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

- a) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento das mensalidades, a situação será averiguada, podendo em consequência, ser aplicada uma penalização de 10% do valor, quando o atraso for superior a 60 dias, podendo a prestação de serviços ser suspensa, ou até cancelada, após análise da situação pela Direcção da CERCIAG.
- b) Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes e representantes legais serão informados por escrito, no prazo máximo de 30 dias.
- c) Em situações que exijam o apoio de serviços técnicos especializados, a direcção da CERCIAG pode estabelecer um custo, não incluído no valor da comparticipação mensal.
- d) A comparticipação familiar/mensal terá como valor máximo o custo médio real do cliente por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Haverá lugar a uma redução na prestação familiar de:

- a) 10% a 25% - Quando o período de ausência exceda 15 dias seguidos, sendo a percentagem definida consoante a situação económico-social de cada agregado familiar, devidamente fundamentada, por escrito, pelo técnico de acompanhamento e/ou coordenador da resposta social.
- b) 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- c) Quando por motivos de saúde o cliente se encontre impedido de frequentar a resposta social poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea a).

As comparticipações são objecto de revisão no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da comparticipação familiar, que não poderá exceder o custo médio real do cliente por serviço, calculado em função do valor das despesas verificadas no ano anterior e actualizado de acordo com o índice de inflação.



Artigo 17º Serviços Prestados/Actividades

Refeições

O cliente que siga alguma dieta prescrita pelo médico deve apresentar, na admissão, uma declaração, na qual a dieta deve aparecer discriminada.

O Lar residencial assegura para todos os clientes uma alimentação adequada às suas necessidades, segundo o seu estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação e, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para o Lar residencial.

As ementas são elaboradas por nutricionista e afixadas em local visível.

As refeições são servidas na cozinha ou sala de jantar, consoante sejam refeições principais ou lanches.

Cuidados de Higiene e Imagem

O serviço de higiene e imagem baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente consoante as necessidades individuais de cada cliente.

Este serviço é prestado de modo a assegurar a identidade, hábitos e modos de vida, privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade dos clientes.

Cuidados de Saúde e Administração Terapêutica

A CERCIAG dispõe de profissionais de saúde que acompanham as situações clínicas dos seus clientes, fazendo a articulação com todos os intervenientes (médicos assistentes, médicos de especialidades, outros técnicos, colaboradores e significativos).

São ainda responsáveis pela gestão da medicação e controlo do registo de administração terapêutica.

A administração terapêutica, tem por base as seguintes orientações:

- a) A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) na CERCIAG, só será efectuada se acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização dos significativos/responsável legal.
- b) Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada.
- c) Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é necessária autorização da família/responsável para administração da respectiva medicação antipirética (impresso CERCIAG_195) ou accionado o Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado pelo profissional de saúde da instituição.
- d) Deverá ser comunicada à instituição toda a medicação que o cliente toma.
- e) Por questões de segurança, a medicação deve ser entregue a um colaborador da instituição, na respectiva embalagem.

Para além dos serviços inerentes ao acolhimento, são ainda asseguradas outras actividades, que se encontram operacionalizadas nos Planos Individuais dos clientes, nomeadamente:

Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Actividades de acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços e tratamento de roupa.

Actividades de Inclusão

Actividades diferenciadas e diversificadas, podem realizar-se no Lar Residencial, noutros espaços da CERCIAG ou na Comunidade.

Artigo 18º **Quadro de Pessoal**

A Direcção delega funções na Directora Geral, que por sua vez delega na Directora de Unidade de Clientes que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas.

Todos os colaboradores têm requisitos e competências definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de colaboradores afecto à resposta social encontra-se afixado e disponível para consulta no Lar Residencial. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação.

Encontra-se ainda afixado o organigrama da resposta onde consta apenas os recursos humanos com intervenção directa nomeadamente:

- a) Directora Técnica (comum a outras respostas);
- b) Técnica de Serviço Social (comum a outras respostas);
- c) Psicóloga (comum a outras respostas);
- d) Enfermeira (comum a outras respostas);
- e) Ajudantes de Acção Directa;
- f) Auxiliares de Serviços Gerais.

Artigo 19º **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do LAR RESIDENCIAL compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Directora de Unidade de clientes.

São funções do Director Técnico:

- a) Dirigir a resposta, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respectivo plano individual;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos à resposta;
- e) Sensibilizar os funcionários face à problemática das pessoas com deficiência e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar à Directora de Unidade de clientes e Directora Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados (Planos Individuais);
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com outros serviços da comunidade e familiares/representantes legais.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º

Direitos e Deveres dos clientes

Cliente é a pessoa que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de uma ou mais respostas e para o qual é elaborado um Plano Individual, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos dos seus clientes, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;
- b) Ser informado e esclarecido sobre o leque de recursos e serviços disponíveis na organização;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;
- g) Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

Deveres

- h) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- i) Respeitar e tratar com dignidade os outros clientes e funcionários da instituição;
- j) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- k) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela Organização;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- l) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- m) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Organização;
- n) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- o) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços.

Artigo 21º

Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal

Considera-se para o efeito do presente regulamento significativos: familiares, representantes legais e cuidadores sem vínculo familiar ou legal.

O significativo, na ausência de Tutor ou Curador legal, é responsável pelo cliente perante a CERCIAG, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam, nos termos definidos nos artigos 464º e ss do Código Civil Português para a Gestão de Negócios.

Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados ao cliente;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual do cliente;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações.
- e) Receber, em caso de cessação de contrato, todos pertences do cliente.

Deveres

- f) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;
- g) Gerir com responsabilidade, os rendimentos do cliente e pagar atempadamente os serviços;
- h) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos do cliente;
- i) Respeitar e tratar com dignidade todos os funcionários da instituição.
- j) Levantar, em caso de cessação de contrato, no prazo máximo de 60 dias, os pertences do cliente.

No caso de cliente maior em situação de incapacidade, ninguém pode decidir sobre os seus interesses sem que tenha poderes para tal, juridicamente reconhecidos. Em consequência, é um dever dos progenitores, diligenciar no sentido da possibilidade de nomeação de um tutor, ou curador provisório, de acordo com o disposto nos artigos 142º a 156º Código Civil Português.

Artigo 22º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

Direitos

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e Famílias/Significativos ou Representantes Legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;
- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade do cliente, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal dos clientes e dos serviços que lhes são prestados;
- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

Artigo 23º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

Os direitos e deveres dos colaboradores estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.

Artigo 24º

Formas de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de acções que promove a participação de clientes, significativos e outros stakeholders através de:

- a) Eventos institucionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação (anual e mensal);
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção e aprovação do Plano Individual, revisão/avaliação final do Plano Individual.

Cada serviço promove o contacto formal entre os colaboradores e os significativos do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Organização, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as de **ações de voluntariado**, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.

Artigo 25º

Contrato Prestação de Serviços

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

Artigo 26º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

Os clientes poderão interromper/suspender o acolhimento em situações de internamento hospitalar, férias e/ou visitas a familiares e amigos.

Haverá lugar a uma redução entre 10% a 25% os períodos de ausência do cliente excedam 15 dias não interpolados, desde que devidamente justificados, sendo a percentagem definida pelo técnico de acompanhamento, consoante a situação económico-social de cada agregado familiar.

Em caso de internamento o cliente fica dispensado do pagamento de mensalidades. Em situações de férias na família, o cliente poderá interromper o serviço por um período máximo de 1 mês usufruindo de um desconto de 50%.

Artigo 27º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte do Cliente;
- b) Encaminhamento para outras estruturas/serviços.

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo o representante legal de informar da sua intenção 1 mês antes.

CAPÍTULO V

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Artigo 28º

Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, será accionado em primeiro lugar o gabinete de enfermagem e colaboradores com formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da instituição aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico ao representante legal ou significativo, que deverá comparecer no local, caso lhe seja solicitado.



Artigo 29º

Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento, sobre as possíveis situações de risco/perigo a, que podem estar sujeitos as pessoas com deficiência/incapacidade, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas.

CAPÍTULO VI

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 30º

Livro de Reclamações

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, alterado pelos Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de Novembro, e pelo Decreto-Lei n.º118/2009, de 19 de Maio, que veio regulamentar o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da instituição, bem como no Lar Residencial.

Artigo 31º

Sistema Interno de Sugestões e Reclamações

A CERCIAG disponibiliza ainda, uma Ficha de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG_33), junto da recepção/serviços administrativos e na viatura do Apoio Domiciliário, que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos ou pela equipa do Lar Residencial.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32º

Alterações ao Presente 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.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

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

Artigo 33º **Integração de Lacunas**

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

Artigo 34º **Disposições Complementares**

- a) Em tudo o omissos neste Regulamento específico de Departamento, rege o Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável.
- b) Nenhum colaborador poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial.
- c) O presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante.

Artigo 35º **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor a 01/01/2016.

A Direcção

