

**REGULAMENTO INTERNO  
DE FUNCIONAMENTO LAR RESIDENCIAL**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I  
Âmbito de Aplicação**

O Centro De Educação Especial do Concelho de Rio Maior O Ninho, adiante designado por CEEONINHO, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social como IPSS, no Livro das Associações de Solidariedade Social e com Acordo de Cooperação para a resposta social Lar Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 01/12/2013. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II  
Legislação Aplicável**

Este Lar Residencial, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º59/2015, de 2 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
- d) Decreto–Lei n.º33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica .

### **NORMA III**

#### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Lar Residencial as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
  - a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência;
  - b) Cujos familiares não os possam acolher;
  - c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
  - d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
2. São objetivos do Lar Residencial:
  - a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
  - c) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - g) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
  - h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- j) Promover o envolvimento e competências da família;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração Social.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços/atividades:

- a) Alojamento e apoio residencial permanente e temporário;
- b) Alimentação adequada às necessidades individuais, cumprindo as prescrições médicas;
- c) Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
- d) Atividades de animação, recreação e ocupação adequadas aos interesses de cada um;
- e) Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico recreativas
- f) Tratamento de roupas;
- g) Limpeza e arrumação das instalações;
- h) Intervenção Terapêutica, atividades de reabilitação e de estimulação psicomotora (Terapia Ocupacional,);
- i) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento a consultas médicas, quando o representante legal não reúna condições para tal;
- j) Serviço de enfermagem;
- k) Apoio Psicológico e Psicossocial individualizado
- l) Garantir uma participação ativa dos familiares no projeto de vida do cliente sempre que possível, desde que corresponda à vontade do mesmo e contribua para aumentar o seu bem estar e equilíbrio psíquico afetivo;
- m) Apoio nas atividades no exterior;
- n) Fomentar o convívio, propiciando a animação social e a ocupação de tempos livres, recorrendo a atividades programadas.

2. A participação nas atividades fica condicionada à situação do cliente e à adequação da atividade às suas capacidades.

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

**NORMA V**  
**Condições de Admissão**

1. O Lar Residencial é a resposta social, desenvolvida em equipamento, destinado a acolher pessoas adultas portadores de deficiência, que se encontrem impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

São condições de admissão nesta Resposta Social:

- a) Ser portador de deficiência intelectual;
- b) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
- c) frequentarem estruturas de ensino, programas e formação profissional, cujo local não se compatibilize com o da respetiva residência;
- d) Cujos familiares não os possam acolher;
- e) Integrar uma família monoparental, sendo o ascendente sobrevivente incapaz de cuidar do cliente;
- f) Cujas famílias necessitem deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidade de descanso da respetiva família, devidamente justificada.

**NORMA VI**  
**Inscrição**

1. Para efeitos de admissão do cliente deverá ser feita a sua inscrição, candidatando-se através do preenchimento de uma Ficha de Identificação que constitui parte integrante do processo Individual de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de 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 Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas atualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante Legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo Individual de cliente;
  - h) Relatórios Médicos e Psicossociais;
  - i) Outros documentos pertinentes.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Unidade Residencial e Ocupacional O Ninho.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de Inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica e Equipa Técnica da resposta social.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta ou email.
7. Não serão admitidos candidatos com problemática de delinquência, mesmo quando portadores de deficiência mental, bem como, candidatos com perturbações psíquicas e de saúde mental que coloquem em causa a integridade física do próprio e dos outros (pessoas e bens) a fim de garantir o mínimo de estabilidade no funcionamento da resposta social, e ainda, aqueles cujo grau de dependência não seja compatível com o funcionamento do Lar Residencial.
8. Quando o candidato não for suscetível de enquadramento nesta resposta social, o processo é remetido ao Centro Regional de Segurança Social da área, com vista ao seu adequado encaminhamento.
9. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias úteis.

### **NORMA VIII**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação, acordado com o cliente e/ou significativos, não devendo ser inferior a trinta dias úteis.
2. O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes atividades:
  - a) Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial;
  - b) Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
  - c) Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Lar Residencial;
  - d) Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
  - e) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - f) Avaliar as reações do cliente e o seu processo de integração;

4. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

### **NORMA IX**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. A cada candidato corresponde um processo individual, do qual consta todas as informações e documentação relativos a :
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados, onde conste, designadamente, o registo dos serviços prestados;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessaçã do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, permanecendo em armário fechado;
3. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.

## **NORMA X**

### **Listas de Espera**

- 1.Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao cliente e /ou seu representante na altura da candidatura.
2. A posição ocupada na lista de espera é comunicada ao cliente no momento da inscrição, assim como é averiguado se ainda continua interessado na prestação de serviço.
- 3.A gestão das vagas é realizada semestralmente.

## **CAPÍTULO III**

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

## **NORMA XI**

### **Instalações**

1.O Lar Residencial está sediado na Rua do Matadouro, S/N, 2040- 213 Rio Maior com o contacto telefónico:243 997555/ 96 8940702 e Fax 243992483.

As instalações são compostas por:

#### **Lar Residencial**

10 Quartos duplos	1 Sala de Estar
4 Quartos Individuais	1 Sala de Vigilante
9 WC's	

#### **Centro de Atividades Ocupacionais**

5 Salas de Atividades	1 Sala de apoio técnico terapêutico
2 Sanitários	

#### **Espaços Comuns**

1 Ginásio	1 Sala de pessoal
2 Balneários	1 Receção
6 WC's	4 Salas administrativas/ técnicas
1 Refeitório	1 Sala de Snoezelen
1 Sala de Estar	1 Arrecadação
1 Cozinha e despensas	



## **NORMA XII**

### **Horário de Funcionamento**

- 1.O Lar Residencial funcionará durante todo o ano civil, 24 horas por dia.
- 2.O Lar Residencial poderá encerrar nas épocas festivas, no caso de todos os clientes estarem ausentes;
- 3.O Lar Residencial poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfecções ou outras, contudo estas situações serão comunicadas ao cliente ou ao seu Responsável Legal, o mais antecipadamente possível.

## **NORMA XIII**

### **Entradas e Saídas de Visitas**

- 1.O horário de visitas está afixado em local visível.
- 2.Caso se justifique, o responsável pelo cliente poderá deixar lista de visitas possíveis para que os colaboradores possam identificar e gerir as mesmas.
- 3.Qualquer visita fora do período estipulado, terá que ser solicitado à Diretora Técnica antecipadamente e a mesma estará condicionada a autorização.
- 4.Caso o visitante queira levar o cliente para o exterior, terá de possuir autorização assinada pelo Responsável legal e terá que assinar livro de visitas. Os colaboradores ao serviço terão que confirmar a identidade, mediante apresentação de documento com fotografia.
- 5.As visitas deverão realizar-se na Sala de Estar do 1º Andar do Lar Residencial, pretendendo dar maior privacidade aos visitantes e ao cliente, sendo este encaminhado pelo visitante, no final da visita, para a sala de Convívio do rés- de- chão.
- 6.Os Horários das visitas deverão ser devidamente respeitados, salvo algumas exceções, devidamente justificadas junto da Direção Técnica da Resposta Social.

## **NORMA XIV**

### **Cálculo do Rendimento Per Capita**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a circular nº4 de 16 de dezembro de 2014, da DGSS, obedecendo à seguinte fórmula de cálculo :

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

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

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a trinta dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que title a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado familiar, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e imposto necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento, e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transporte, até ao limite máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

## **NORMA XV**

### **Tabela de participações**

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, consoante os serviços prestados, e no intervalo abaixo apresentado:

Mínimo	Máximo
75%	90%

2. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor de acordo com normativas do órgão de tutela, os responsáveis legais dos clientes serão informados através de carta.

## **NORMA XVI**

### **Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. As ausências iguais ou inferiores a quinze dias seguidos devidamente justificadas, mesmo sendo por motivos válidos (doença, falecimento de um familiar próximo, entre outros), não implicam alterações nas comparticipações estabelecidas, as quais deverão ser pagas na íntegra.
2. As ausências superiores a quinze dias seguidos, desde que devidamente justificadas, terão uma redução de 25% no valor da comparticipação estabelecida.
3. Quando existir algum fator que implique o encerramento do CAO, os responsáveis Legais serão informados com a maior antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de quinze dias seguidos.
4. Nos casos em que se verifique a frequência no CAO de mais do que um cliente do mesmo agregado familiar, a comparticipação referente ao segundo e a cada um dos restantes será reduzida em 20%.
5. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja inferior a 90% dos rendimentos do cliente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90%.
6. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os representantes dos clientes serão informados dessa alteração, com a maior antecedência possível.
7. Todas as outras situações serão pagas na sua totalidade.
8. As mensalidades serão atualizadas todos os anos de acordo com a Legislação em vigor, e as normas orientadoras do Órgão de Tutela.
9. Sempre que se verificar alteração de rendimentos, esta deverá ser comunicada à Direção Técnica do CAO para os devidos reajustamentos.

## **NORMA XVII**

### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades familiares é efetuado, até ao último dia do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da instituição.
2. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CEEONINHO poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização da mensalidade, após análise individual do caso.

4. Algumas atividades lúdicas, ocupacionais e de lazer que não estão contratualizadas poderão vir a ser cobradas.

### **NORMA XVIII**

#### **Passeios ou Deslocações**

1. Sempre que surgir a oportunidade de o cliente integrar uma saída ao exterior, é enviada carta com a devida antecedência com pedido de autorização ao representante legal.

2. Sempre que necessário, serão cobrados valores adicionais para assegurar despesas das deslocações ou eventos.

## **CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA XIX**

#### **ALOJAMENTO**

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário, consoante as situações.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.
3. Os quartos podem ser individuais, duplos ou triplos.

### **NORMA XX**

#### **Refeições**

1. A ementa constará em mapa, o qual é elaborado semanalmente e afixado no refeitório e no Átrio do Lar Residencial, após aprovado pela direção técnica;
2. O Lar Residencial fornecerá dietas desde que sejam prescritas pela Nutricionista da resposta social ou apresentada declaração médica que comprove essa necessidade.
3. As refeições serão servidas no refeitório no seguinte horário:

Pequeno-Almoço – Das 08h00 às 09H00

Reforço da Manhã – Das 10h30 às 11H00

Almoço – Das 12h30 às 14H00

Reforço da Tarde – Das 16h00 às 16H30

Jantar – Das 19h30 às 20H30

### **NORMA XXI**

#### **APOIO NOS CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

### **NORMA XXII**

#### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

### **NORMA XXIII**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

### **NORMA XXIV**

#### **APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO E NOS CUIDADOS DE SAÚDE**

1. O Lar Residencial assegura a administração da medicação prescrita.
2. Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do Lar Residencial.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **NORMA XXV**

#### **ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LÚDICO-RECREATIVAS**

- 1.As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Lar Residencial constam do Plano de Atividades
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica.
- 3.Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em Grupo; Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados colaboradores da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

#### **NORMA XXVI**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o Lar Residencial pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **CAPÍTULO V**

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

#### **NORMA XXVII**

#### **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 (Direção Técnica, Equipa Técnica,

Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor sendo que o conteúdo funcional se encontra descrito no Manual de Funções.

### **NORMA XXVIII**

#### **Direção/Coordenação Técnica**

- 1.O Lar Residencial é orientado pela Direção do CEEONINHO que delega funções técnicas na Direção Técnica.
2. A Direção Técnica compete um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, com perfil psicológico adequado, nos termos do Despacho Normativo n.º 28/2006 de 3 de Maio, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
3. O Diretor Técnico é substituídos nas suas ausências e impedimentos, por um Técnico Superior da instituição.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIX**

#### **Direitos dos Clientes**

1. O Cliente tem direito à sua vida pessoal e intimidade. Tem direito à privacidade dos seus dados pessoais, imagem e outras informações, não sendo utilizados fora do contexto da Instituição.
2. O Cliente tem direito de expressar as suas opiniões, críticas, desejos, necessidades, aspirações, crenças e reclamações, independentemente das suas características e capacidades.
3. O Cliente deverá ser tratado de forma igual independentemente das suas características e capacidades, tendo sempre em atenção as suas particularidades e especificidades, valorizando-se a sua individualidade.
4. O Cliente tem direito a ser respeitado e a receber um tratamento digno e justo por parte de todos os colaboradores, devendo ser respeitados os seus desejos, opiniões e o seu meio socioeconómico e cultural.



5. O Cliente tem direito a manifestar a sua opinião e a dar sugestões acerca da sua vivência na Instituição, fazendo propostas.

6. O Cliente tem direito a ter conhecimento e entendimento acerca da carta de direitos e deveres do cliente.

7. O Cliente tem direito a um serviço de Qualidade, baseado na competência, eficiência e empatia por parte dos seus colaboradores.

### **NORMA XXX**

#### **Deveres dos Clientes**

1. O Cliente deve ter conhecimento, respeitar e cumprir a Carta dos Direitos e Deveres do Cliente;
2. O Cliente deve ser zeloso e manter os espaços em boas condições de limpeza e higiene e deixar os equipamentos e materiais que utiliza, na mesma condição em que os encontrou.
3. O Cliente ou o Responsável Legal deve cumprir com os compromissos assumidos, efetuando dentro das regras estipuladas no contrato de prestação de serviços, o pagamento dos serviços contratualizados dentro do prazo estipulado.
4. O Cliente deve ser pontual e cumprir o horário definido, permanecendo na atividade, e empenhando-se na mesma.
5. O Cliente deve cumprir com o que foi definido no seu contrato de prestação de serviços, devendo informar a Instituição, em caso de desistência da utilização dos mesmos.
6. O Cliente tem o dever de prestar todas as informações necessárias para a intervenção dos profissionais.
7. O Cliente deve respeitar os direitos e não ofender com palavras ou atos, os seus pares e/ ou colaboradores da Instituição. Deve ainda respeitar o outro nas suas especificidades.

### **NORMA XXXI**

#### **Deveres do Lar Residencial**

1. Facultar através dos seus serviços as condições possíveis com vista ao bem-estar do cliente e o acesso aos serviços exteriores da comunidade, permitindo uma boa inserção no meio.

2. Criar um ambiente familiar e proporcionar apoio ao nível de alojamento e prestação de serviços, com vista a melhorar a sua qualidade de vida do cliente.
3. Criar os meios necessários, no sentido de fortalecer a relação intrafamiliar, preservando os clientes e os laços familiares.
4. Favorecer o bom relacionamento entre a família restantes clientes, pessoal e comunidade;
5. Cumprir o Regulamento Interno.
6. Promover a satisfação das necessidades do cliente a nível da alimentação, ocupação, cuidados básicos de saúde, higiene e conforto.

### **NORMA XXXII**

#### **Direitos do Lar Residencial**

1. Ver respeitadas as regras e normas de funcionamento do Lar Residencial, assim como horários estabelecidos de visitas e refeições.
2. Receber o pagamento das mensalidades estipuladas pela Instituição em função da legislação em vigor, até ao último dia útil de cada mês.
3. Receber informação atualizada de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
4. Proceder, quando necessário á averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
5. Suspender o serviço sempre que os clientes grave ou reiteradamente violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

### **NORMA XXXIII**

#### **Depósito e Guarda de Bens**

1. Todo e qualquer bem do cliente deverá ser dado a conhecer à Direção Técnica do Lar Residencial, de forma a constar na lista de pertences. O que não for referido pelo Responsável Legal, o Lar Residencial, não se responsabiliza por qualquer dano ou furto.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. No caso de os clientes terem autonomia para usar e gerir o seu dinheiro, durante o período de permanência no Lar Residencial, ficarão responsáveis pela sua gestão.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Contrato Prestação Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a instituição deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços que deverá ser assinado por todas as partes..
2. No ato de admissão, deverá ser dado conhecimento a cada cliente/ familiar o Regulamento Interno da Resposta Social e deverão ser prestados todos os esclarecimentos necessários para o seu bom entendimento.
3. Qualquer alteração ao Contrato de Prestação de Serviços é efetuada por mútuoconsentimento e assinado por ambas as partes.

#### **NORMA XXXV**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. É permitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o cliente deverá apresentar atestado médico com tempo previsto para o regresso.
2. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente queira ir de férias com os familiares.
3. Qualquer doença ou comportamento do cliente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que acarrete problemas para os outros clientes origina a interrupção da sua frequência até à sua resolução, durante um período máximo de um mês

### **NORMA XXXVI**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Até que qualquer das partes o denuncie à outra, por comunicação escrita com mínimo de trinta dias de antecedência, a prestação dos cuidados é contínua, caducando por morte do cliente.

### **NORMA XXXVII**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Lar Residencial possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica desta Lar Residencial, sempre que solicitado.
2. O CEEONINHO possui processo próprio de gestão de reclamações.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Livro Registo Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIX**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
4. Estas alterações deverão ser comunicadas ao órgão de Tutela, entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXX**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CEEONINHO, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XXXXI**

##### **Disposições Complementares**

1. Qualquer falta ou impedimento deverá ser comunicada pelo cliente ou seus familiares, ao responsável do Lar Residencial, com a antecedência possível ou, em último caso, até às 09h00 do próprio dia, devendo a mesma ser registada no mapa de assiduidade do cliente.
2. As faltas não comunicadas dentro do tempo estabelecido no número anterior serão consideradas injustificadas.
3. Serão excluídos da frequência do Lar Residencial os clientes que faltem injustificadamente por um período superior a 10 dias úteis seguidos ou por falta de pagamento da mensalidade sem ser justificada ao responsável do Lar Residencial e à Direção da Instituição.
4. Os representantes dos clientes são responsáveis pelo cumprimento dos horários. A hora limite de saída ao fim de semana e feriados é às 11h00 e de entrada é às 17h30, salvo situações excecionais que deverão ser justificadas antecipadamente à Direção Técnica.

5.Os documentos comprovativos do estado de saúde do cliente e outros motivos pertinentes que impliquem faltas de comparência superiores a 3 dias úteis, devem ser apresentados ao responsável do Lar Residencial.

6.Em caso de acidente ou urgência, o colaborador ao serviço, responsável pelo turno deverá comunicar imediatamente com o 112 (Nº Nacional de emergência) e, de seguida, avisar o Diretor Técnico do Lar Residencial que por sua vez fará as respetivas diligências junto dos familiares do cliente e da Direção da Instituição.

7.O responsável do Lar Residencial deverá contactar o representante do cliente, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação;

8.O responsável do Lar Residencial deverá avisar antecipadamente os representantes do cliente, sobre a necessidade de reposição de medicamentos.

9.A entrega atempada dos medicamentos e respetivas orientações para a sua administração é da responsabilidade dos representantes Legais dos clientes.

10. Os clientes não deverão possuir objetos de valor que não constem na lista de Depósito e Guarda de Bens, não se responsabilizando o Lar Residencial pelo seu dano ou extravio.

## **NORMA XXXXII**

### **Entrada em Vigor**

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão considerados nulos e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.

3.As situações omissas ao presente regulamento serão casuisticamente tratadas por proposta da Direção Técnica à Direção do CEEONINHO.

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado em reunião de Direção sendo remetido um exemplar para o CDSS de Santarém para conhecimento e devidos efeitos.

Rio Maior, de Dezembro de 2015.

O Presidente da Direção

*Alberto da Cruz Barreiros*

(Alberto da Cruz Barreiros, Prof.)