

REGULAMENTO INTERNO – Lar residencial

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Cercipenela – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Penela, Cooperativa de Solidariedade Social, designada abreviadamente por Cercipenela, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar residencial celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01-10-1998, pertencente a Cercipenela – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Penela - Cooperativa de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 28/2006 de 3 de Maio.

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 Objectivos da resposta social

1. Proporcionar apoio residencial a pessoas com deficiência ou incapacidades, cujas famílias não apresentem condições para delas cuidar;
2. Promover condições de bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades dos clientes;
3. Proporcionar aos clientes do Centro a aprendizagem e/ou manutenção de competências, de forma a aumentar a sua autonomia pessoal e social;
4. Implementar esta resposta perspectivada numa dimensão de reabilitação abrangente e integrada, tendo em conta as medidas de reabilitação desenvolvidas em outras valências da instituição;

5. Desenvolver actividades ocupacionais em contexto de lar, através de tarefas adaptadas aos clientes, proporcionando-lhes bem-estar físico e psíquico;
6. Acompanhar o desenvolvimento bio-psico-social dos clientes;
7. Promover a integração familiar e social dos clientes.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Lar residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
 1. Alojamento
 2. Alimentação
 3. Higiene pessoal
 4. Tratamento de roupa
 5. Transporte
 6. Cuidados clínicos e de enfermagem
 7. Administração de medicação
 8. Apoio psicossocial
 9. Fisioterapia/Reabilitação
 10. Acompanhamento psicológico
2. O Lar residencial realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Actividades sócio-culturais
 - 2.3. Actividades da vida diária
 - 2.4. Aquisição de bens e serviços
 - 2.5. Acompanhamento ao exterior
 - 2.5. Actividades lúdico-recreativas

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Idade igual ou superior a 16 anos;
2. Que provenham de ambientes familiares degradados, do ponto de vista social, económico ou afectivo;
3. Frequência de estrutura de ensino ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respectiva residência;
4. Filhos de pessoas com idade avançada, incapacidades ou risco social;
5. Situações de emergência social.

NORMA VII
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 1. Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 6. Relatório social;
 7. Comprovativo dos rendimentos e das despesas do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
2. O período de candidatura decorre permanentemente.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é das 9:30h às 12h e das 14h às 16h.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da instituição, durante o horário indicado em cima.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Pertencer a famílias económica e socialmente desfavorecidas
2. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente.
3. Frequência de outros serviços da organização
4. Limitações da estrutura familiar
5. Residência na zona de abrangência da instituição
6. Familiar directo de cliente
7. Grau de dependência
8. Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social
9. Inserção na vida activa ou profissional

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete avaliar o cumprimento das condições de admissão.
2. Aquando da abertura de vaga, o responsável técnico elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da entidade competente.
3. É competente para decidir a Direcção, por proposta do Director Técnico.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

No acto de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:

- Recepção pelo Director Técnico ou, em sua substituição, o Técnico de Serviço Social;
- Realização de visita guiada às instalações;
- Apresentação da equipa de colaboradores e outras pessoas com relação directa com o cliente;
- Entrega do Regulamento Interno da resposta social;
- Haverá sempre um período experimental, até 3 meses, no qual o cliente, terá oportunidade de verificar a sua adaptação e integração na valência e no seu funcionamento, em geral.

- Registo e identificação de pertences (assinado por cliente/representante legal e Director Técnico ou substituto).

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

O lar residencial compromete-se a elaborar o Processo Individual de cada cliente e a tratar as informações com confidencialidade. A cada cliente corresponderá um Processo Individual que deverá conter:

1. Ficha de inscrição e documentos anexos;
2. Ficha de avaliação inicial de requisitos;
3. Carta de admissibilidade e de aprovação;
4. Contrato de prestação de serviços;
5. Ficha de avaliação diagnóstica;
6. Plano e Relatório do programa de acolhimento do cliente;
7. Relatório de avaliação das necessidades e expectativas dos potenciais do cliente;
8. Plano Individual (PI);
9. Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
10. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
11. Registo de ocorrências;
12. Tratamento de Sugestões e Reclamações;
13. Outros considerados relevantes.

NORMA XII

Listas de Espera

O lar residencial procede, anualmente, à actualização da lista de candidatos, contactando-se os mesmos para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar nesta resposta social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos. Caso o cliente não contacte a instituição no período de 2 anos, a inscrição é automaticamente anulada da lista de espera.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII
Instalações

1. O lar residencial está sediado na Avenida Infante D. Pedro, n.º 3, 3230-268 Penela e as suas instalações são compostas por:

- Cozinha;
- Refeitório;
- Salas de convívio;
- Quartos;
- Instalações sanitárias;
- Gabinetes técnicos.

NORMA XIV
Horários de Funcionamento

O lar residencial funciona diariamente, em dias úteis, das 16h às 10h e ao fim-de-semana, feriados e em situações de necessidade (doença, por exemplo) do(s) cliente(s), de forma ininterrupta.

NORMA XV
Horário de Visitas

De acordo com o horário de funcionamento, as visitas processam-se:

- Durante a semana, das 16:30h às 17:30h;
- Aos fins de semana e feriados, das 15h às 17h.

NORMA XVI
Saídas de clientes

Sempre que os clientes vão passar fins de semana, férias ou feriados com os familiares, estes devem informar antecipadamente a equipa técnica, a fim de se proceder à preparação da medicação e de outros assuntos de interesse do cliente. Sempre que ocorra uma saída, deve ser realizado o respectivo registo.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição, em horário de expediente.
2. Sempre que o cliente usufrua de qualquer serviço extra, o mesmo será incluído na factura do mês seguinte.
3. Caso o pagamento seja efectuado em data posterior à estabelecida, será aplicada coima de acordo com o valor da mensalidade, mediante tabela afixada na Secretaria da Instituição.
4. Na falta de pagamento de 3 meses, será responsabilizado pelo pagamento, o representante legal.
5. Na falta de pagamento de 4 meses, o representante legal terá de assegurar o seu recolhimento, no prazo fixado para o efeito.

NORMA XVIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Nota: Sempre que o cliente tenha rendimento próprio o cálculo é feito com base neste rendimento assim com as despesas a deduzir serão apenas as do próprio.

3. Ao valor da mensalidade é aplicada a redução de 10% quando se verifique a frequência de familiar directo na instituição.
4. Ao valor da mensalidade é aplicada a redução de 25% quando se verifique a frequência de outra resposta social.
5. Ao valor da mensalidade será, também, aplicada uma redução de 15% no caso de serem cooperadores da instituição.
6. A mensalidade será sempre enquadrada entre um valor máximo e um valor mínimo definidos pela Direcção.
7. As mensalidades serão actualizadas anualmente, tendo em consideração a taxa de inflação, com efeitos no dia 1 do mês seguinte ao da respectiva notificação. Caberá ainda à Direcção, actualizar anualmente os valores máximo e mínimo da mensalidade.

NORMA XIX

Refeições

O Lar residencial assegura uma alimentação adequada às necessidades do cliente, segundo o 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 afixadas semanalmente em local visível.

São fornecidas as seguintes refeições diárias:

Pequeno-almoço: 8h às 9h;

Almoço (fim-de-semana e feriados): 12h às 13:30h;

Lanche (fim-de-semana e feriados): 16h às 16:30h;

Jantar: 19h às 20h;

Ceia: 22h às 22:30h.

NORMA XX

Regras de Actividades/Serviços Prestados

Sempre que possível, os clientes participarão em actividades, em tempo razoável, de limpeza e arrumação dos espaços comuns e/ou individuais.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

A Unidade Residencial proporciona aos clientes passeios e deslocações de acordo com as suas necessidades e interesses individuais, sempre acompanhados de técnicos da instituição.

Toda a dinâmica inerente aos passeios, varia de acordo com a tipologia e objectivo geral do mesmo.

As saídas / passeios efectuados são efectuados nos transportes da organização, sendo obrigatória a autorização dos representantes legais para a respectiva deslocação.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXIII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 28/2006 de 3 de Maio, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXIV

Modalidades de participação de Familiares e/ou Voluntários

Voluntariado é o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizado de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidas sem fins lucrativos.

Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da Instituição.

Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da Instituição com um mínimo de horas de trabalho voluntário, de acordo com as condições definidas pela Direcção e a cumprir as obrigações estabelecidas nos estatutos e regulamentos internos.

A participação de familiares e/ou voluntários está definida em regulamento próprio de acordo com a lei nº 71/98 de 2 de Novembro do Decreto-Lei nº 389/99 de 30 de Setembro e demais legislação aplicável.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV Direitos dos Clientes

Todos os clientes do Lar Residencial da Cercipenela beneficiam de um conjunto de direitos dos quais se elencam:

1. Receber cuidados de qualidade mediante as suas necessidades;
2. Ter acesso a todos os serviços da Instituição;
3. Participar, de acordo com as suas capacidades, em todo o processo de Planeamento, Desenvolvimento e Avaliação da valência;
4. Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e ou imagem;
5. Exigir a confidencialidade na utilização de todos os seus dados;
6. Apresentar Sugestões e Reclamações sobre os serviços prestados;
7. Avaliar periódica e sistematicamente a qualidade dos serviços;
8. Apresentar as suas necessidades e expectativas sobre os serviços prestados.

NORMA XXVI Deveres dos Clientes

Todos os clientes do Lar Residencial da Cercipenela têm o dever de:

1. Respeitar os direitos de todos os outros elementos da valência, independentemente da sua função e relação com a instituição;
2. Participar activamente no desenvolvimento de programas tendentes à sua valorização pessoal, social, ocupacional e outras;
3. Cumprir as regras definidas para a valência;
4. Respeitar os colegas e todo o pessoal do Lar Residencial da Cercipenela;
5. Cuidar da sua apresentação ao nível da higiene e saúde em geral;
6. Participar nos custos calculados para a frequência do Lar Residencial;
7. Participação na formulação e revisão de planos de prestação de serviços.

NORMA XXVII

Direitos e Deveres dos representantes legais

Constituem direitos dos Pais ou Tutores dos clientes do Lar Residencial da Cercipenela:

1. Participarem nas reuniões interdisciplinares promovidas pela Instituição, assim como no planeamento e avaliação das actividades;
2. Participarem em determinadas actividades ou eventos do Lar Residencial da Cercipenela;
3. Serem informados da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os seus filhos ou tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na integração e reabilitação dos jovens;
4. Participarem na realização do Plano Individual;
5. Consultarem e solicitarem a monitorização e revisão do PI;
6. Participarem na elaboração e sistematização das necessidades e potenciais de desenvolvimento dos clientes;
7. Solicitarem informação/formação, no sentido de se adoptarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com o filho ou tutelado.

Constituem deveres dos Pais ou Tutores dos clientes do Lar Residencial da Cercipenela:

1. Cooperarem com a Direcção ou com a Equipa Técnica em actividades para as quais a sua presença seja prioritária;
2. Justificarem as faltas dos seus filhos ou tutelados;
3. Pagarem atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da direcção da Cercipenela;
5. Preservar o património da instituição;
6. Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam imputáveis.

NORMA XXVIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Esperar o respeito, lealdade e relacionamento correcto por parte dos clientes e seus representantes;
2. Exigir o cumprimento do regulamento da valência;

3. Receber nas datas previstas as participações mensais e, ou outros pagamentos devidos.

NORMA XXIX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

4. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
5. Assegurar a qualidade de vida e o bem-estar, em geral, dos clientes;
6. Respeitar a vontade dos clientes;
7. Organizar actividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos clientes;
8. Celebrar contratos de seguro de acidentes pessoais para os clientes da valência;
9. Assegurar o transporte dos clientes para a instituição e regresso a casa;
10. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
11. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
12. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da valência;
13. Possuir livro de reclamações.

NORMA XXX

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

- a) Dinheiro e/ou objectos de valor devem ser guardados em local seguro, elaborando-se relação exhaustiva, assinada pelo cliente/representante legal e representante da instituição, entregando cópia ao cliente/representante legal. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer bens ou valores que não sejam colocados à sua guarda.
- b) Em caso de falecimento os bens e valores que se encontrem na posse do cliente, serão discriminados em lista a elaborar que será assinada por representante da instituição e entregue aos Serviços administrativos. Da referida lista será informado o representante legal que poderá levantar no prazo de 60 dias, findo o qual reverterão para a instituição.

NORMA XXXI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As faltas devidamente justificadas (doença ou férias), por 8 dias consecutivos, dão direito a redução de 25%, e por 15 ou mais dias consecutivos, dão direito a redução de 50% na participação familiar mensal.
2. Em situações devidamente justificadas poderá a Direcção sob proposta do Director Técnico isentar do pagamento da mensalidade enquanto se mantiver a referida situação.

NORMA XXXII

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 XXXIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação do contrato pode ocorrer por falecimento ou resolução por iniciativa de qualquer das partes, sendo esta feita em documento escrito.

NORMA XXXIV

Reclamações e sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Lar Residencial, sempre que desejado.

As reclamações serão encaminhadas para o Centro Regional da Segurança Social de Coimbra no prazo legal, acompanhadas das alegações que ao caso couberem por parte da Direcção da Cercipenela e das medidas correctivas ou preventivas adequadas à ocorrência.

2. A direcção da Cercipenela reconhece e encoraja as partes interessadas a participarem na melhoria dos serviços através da apresentação de sugestões e críticas. Para o efeito existem impressos próprios e caixas para recolha de sugestões e críticas. Posteriormente serão analisadas através do processo de tratamento de sugestões. O resultado deste processo será comunicado à direcção que dará resposta ao(s) interessado(s) no prazo de 30 dias.

NORMA XXXV

Formas de procedimento em situações de emergência

Acidentes e doença súbita

1. Em caso de doença súbita ou acidente os colaboradores da Cercipenela actuam da forma adequada às circunstâncias e às recomendações constantes no respectivo manual de procedimentos. Se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da Cercipenela à urgência hospitalar. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico ao representante legal ou familiar de apoio.
2. Se o cliente apresentar queixas ou sintomas difusos de doença, procede-se à monitorização dos sinais vitais e o responsável técnico contacta o familiar de apoio para concertar a actuação mais adequada: aguardar e/ou conduzir a uma observação médica.

3. Quando o cliente apresentar distúrbios de comportamento ou outros sintomas graves de doença mental, o responsável técnico propõe ao familiar de apoio o seu urgente encaminhamento para a urgência.

NORMA XXXVI

Situações de negligência, abusos e maus tratos

1. As situações de negligência, abusos e maus tratos são comunicadas à Direção Técnica, que fará uma avaliação e diagnóstico inicial e comunicará superiormente.
2. Após diagnóstico será comunicado à família ou em caso de violência comprovada às entidades competentes
3. Esta norma está regulamentada no respectivo Manual de Procedimentos

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

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 XXXVIII

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 XXXIX

Disposições Complementares

Casos omissos serão resolvidos pela Direcção da instituição.

NORMA XL

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra imediatamente em vigor após aprovação em Assembleia Geral.