

Reglamento Interno



Lar Residencial Rana

2022



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
1. Âmbito de Aplicação.....	4
2. Legislação Aplicável.....	4
3. Objetivos do Regulamento	4
4. Visão, Missão, Valores e Políticas do Lar Residencial.....	5
5. Objetivos do LAR RESIDENCIAL	5
6. Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO	7
1. Condições de Admissão	7
2. Processo de Candidatura	8
3. Critérios para a Hierarquização dos Candidatos	8
4. Gestão Listas de Espera.....	9
5. Processo de Admissão e Acolhimento	10
6. Processo Individual do Cliente.....	11
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
1. Instalações e Localização	11
2. Horários de Funcionamento	12
3. Mensalidades e formula de cálculo das Comparticipações familiares.....	12
4. Pagamento da Mensalidade.....	14
5. Regras Específicas –Regime DE Alojamento Temporário	15
6. Faltas ou Ausências.....	16
7. Atendimento a Clientes/Familiares/Responsáveis Legais.....	17
8. Quadro de Pessoal	17
9. Coordenação TÉCNICA	17

10. Voluntários e Estagiários	17
11. Nutrição e Alimentação.....	17
12. Administração Terapêutica	18
13. Situações de Emergência.....	19
14. Transporte e Deslocações.....	20
15. Atividades de Desenvolvimento Pessoal, Social, Recreativo e Cultural	20
16. Saídas Autónomas	20
17. Situação de Falecimento.....	21
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	21
1. Direitos e Deveres dos Clientes	21
2. Direitos e Deveres de Colaboradores	22
3. Participação de Familiares/Responsáveis Legais.....	22
4. Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes.....	23
5. Contrato de Prestação de Serviços	24
6. Suspensão, Cessação e/ou Rescisão do Contrato	24
7. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente.....	25
8. Reclamações e Sugestões	26
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	26
1. Alterações ao Regulamento.....	26
2. Integração de Lacunas.....	26
3. Disposições Complementares	27
4. Entrada em Vigor	27
ANEXOS.....	28

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento define o funcionamento da Resposta Social Lar Residencial da Cercica, administrada e gerida pela CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais, sediada na Rua Principal, nº 320, Livramento, Estoril.

Na CERCICA, o Lar Residencial (LR) existe com acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 22 de setembro de 2020.

Este Regulamento faz parte integrante do Regulamento Geral da CERCICA, o qual abrange todas as disposições internas em vigor comuns a todas as respostas sociais, respostas empreendedoras, recursos para a comunidade e serviços partilhados.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O funcionamento do Lar Residencial rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 59/2015 de 2 de Março (que revê o Despacho Normativo nº28/2006 de 3 de Maio) que define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial, com base no seu artigo 11.º. Pela, Portaria n.º 218-D/2019, que procede à 2.ª alteração da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho (que regulamenta a Circular n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral Segurança Social), que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecido entre ISS, I.P. e as IPSS, procedendo ainda à alteração ao Regulamento das Comparticipações Familiares, devidas pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. E ainda, pelo Manual para a Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Lar Residencial - e demais legislação aplicável.

3. OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes do Lar Residencial e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Lar Residencial estabelecidas neste Regulamento Interno, por todas as partes interessadas;
- Promover a participação ativa dos Clientes ou dos seus responsáveis legais/familiares ao nível da organização da Resposta Social Lar Residencial.

4. VISÃO, MISSÃO, VALORES E POLÍTICAS DO LAR RESIDENCIAL

O Lar Residencial assume a Visão, a Missão e os Valores e as Políticas de Capacitação e de Inclusão, Qualidade, Envolvimento e Participação das Partes Interessadas, Recursos Humanos, Prevenção e Intervenção em Situações de Violação, Negligência, Abuso e Maus-Tratos, Compras, Ecológicas, Financeiras, Comunicação, Confidencialidade, Ética, e de Qualidade da CERCICA.

Como resposta social específica, tem como missão promover o alojamento e a prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas com deficiência e/ou incapacidades, de idade igual ou superior a 18 anos, com vista a satisfazer as suas necessidades de acolhimento, cuidados pessoais, instrumentais e de reabilitação, contribuindo para a sua autonomia e qualidade de vida.

5. OBJETIVOS DO LAR RESIDENCIAL

O Lar Residencial da Cercica é uma estrutura de alojamento coletivo, de utilização permanente ou temporária (descanso do cuidador informal) de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

A prestação de serviços de alojamento temporário, nas condições previstas no presente Regulamento, tem um caráter excecional e está sempre condicionada às vagas existentes.

São objetivos do Lar Residencial:

1. Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos Clientes;
2. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
3. Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia dos Clientes;

4. Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos Clientes;
5. Promover a interação com a família e com a comunidade;

6. SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Tendo em conta a satisfação das necessidades específicas, o bem-estar e integração social dos Clientes, são prestados, no âmbito do LR, os seguintes serviços:
 - a) Alojamento em regime permanente;
 - b) Alojamento em regime temporário nas condições previstas no presente Regulamento;
 - c) Apoio nos Cuidados de Higiene pessoal, Conforto e Imagem;
 - d) Alimentação e apoio adequado às necessidades dos Clientes;
 - e) Apoio nas atividades instrumentais da vida Quotidiana;
 - f) Atividades de Desenvolvimento Pessoal, Social, Recreativo e Cultural;
 - g) Tratamento de roupa;
 - h) Apoio no cumprimento de planos individuais de administração terapêutica;
 - i) Supervisão e registo de movimentações financeiras correntes e de baixo valor, nas situações assim definidas com o Cliente/Familiars/Responsáveis Legais.
- 2 – Disponibiliza ainda outros serviços complementares não incluídos no valor da comparticipação mensal base e que serão faturados como suplementares.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

1. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. De acordo com o definido nas políticas de admissibilidade e hierarquização de candidatos da Cercica, são critérios de admissibilidade no Lar Residencial:

CRITÉRIOS	DEFINIÇÃO	CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
Idade	Idade de cada candidato à data da candidatura.	Idade igual ou superior a 18 anos
Deficiência intelectual	"É um problema nas funções mentais gerais, necessárias para compreender e integrar construtivamente as várias funções mentais, incluindo todas as funções cognitivas e seu desenvolvimento ao longo da vida" (CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – Lisboa 2004, p.51).	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média (com Q.I abaixo 70).
Trabalho ou Formação	Experiências no âmbito de formação profissional e/ou trabalho/emprego que o candidato tenha frequentado antes da candidatura e suas consequências.	Sem enquadramento em FP, Emprego protegido, Mercado Social de Emprego e de qualquer outra medida de política de emprego vigente. Impossibilidade temporária ou permanente para exercício de uma atividade produtiva.
Enquadramento familiar	Análise do perfil e dinâmica familiar para deteção de eventuais dificuldades no apoio, no relacionamento e na satisfação de necessidades básicas do candidato.	Famílias que pelas suas circunstâncias de saúde, idade, sociais ou económicas não os possam acolher. Ou Famílias que pontualmente precisem, para o seu familiar, de acolhimento no Lar Residencial, tais como em caso de doença ou de necessidades de descanso da respetiva família.
Frequência Resposta Social da CERCICA	Local diário de atividade, para capacitação do candidato.	Frequentar uma das respostas sociais (de dia) da Cercica.

2. CRITÉRIOS DE ATRIBUIÇÃO DE QUARTOS

Os Clientes admitidos no Lar Residencial serão integrados em quartos, em função da análise dos seguintes critérios:

Género	Grau de funcionalidade	Capacidades e competências
Saúde e Comportamento	Facilidade/Dificuldade Inter relacionamentos	Grau de Autonomia

2. PROCESSO DE CANDIDATURA

O processo de candidatura ao LR decorre de acordo com o previsto no Processo de Candidatura, devendo o mesmo ser iniciado com o preenchimento de uma Ficha de Inscrição de Candidatos, presencialmente na CERCICA ou por e-mail.

As candidaturas de primeira vez para candidatos em regime de alojamento temporário também se efetuam do mesmo modo.

Para residentes temporários que tenham frequentado o LR nesse ano, as renovações anuais de inscrição serão, após envio pela Direção Técnica no mês de dezembro (em formulário próprio), devolvidas preenchidas.

3. CRITÉRIOS PARA A HIERARQUIZAÇÃO DOS CANDIDATOS

Os candidatos são ordenados e colocados em lista de espera específica do Lar Residencial (Lista Espera Lar Residencial), de acordo com **Crítérios para Avaliação e Classificação de Candidatos previstos na Política de Admissibilidade e Hierarquização de candidatos da Cercica.**

4. GESTÃO LISTAS DE ESPERA

As candidaturas para regime de alojamento temporário e permanente são avaliadas pela Direção Técnica segundo os mesmos critérios, colocadas em lista de espera específica (Lista Espera do Lar Residencial) e respondidas de acordo com as vagas existentes.

O resultado final, calculado de acordo com o estabelecido na Política de Admissibilidade, fará com que o Candidato ocupe uma posição na lista de espera ordenada e ponderada de acordo com critérios definidos. Esta posição não é fixa, pois sempre que surja um candidato com pontuação superior, ou haja comunicação de alteração nos dados dos candidatos, os mesmos são reordenados. Em caso de empate de pontuação de 2 candidatos, valerá como fator de desempate, a data de candidatura.

O Candidato/Responsável legal deverá manifestar, por escrito, anualmente o seu interesse em continuar em lista de espera.

Caso esta manifestação de interesse não se efetue, a Cercica usará da liberdade e legitimidade para retirar o nome do Candidato da lista de espera, considerando desta forma o seu não interesse em permanecer na mesma. Anualmente, no mês de dezembro, será feita uma atualização da posição ocupada dos candidatos em lista de espera. No caso de o Candidato/Responsável legal informar não ter interesse em continuar em lista de espera, deverá confirmar por escrito, utilizando o formulário próprio para o efeito, existente nos serviços.

Se houver desistência do Candidato, (independentemente do motivo apresentado) este não poderá iniciar novo processo de candidatura pelo período de um ano.

Em qualquer altura o Candidato/Responsável legal poderá solicitar informações acerca da sua posição/situação na lista de espera.

Em caso de candidaturas/inscrições/pedidos de emergência, os critérios de avaliação e classificação de candidatos, não se aplicam, havendo apenas avaliação do pedido por parte da Administração e colocação no Lar Residencial de acordo com vaga disponível (seja permanente ou temporário) – se o pedido for de alojamento permanente e não existir vaga, o mesmo ocupará vaga de residente temporário.

A retirada da lista de espera do Lar Residencial (temporários e permanentes) dá-se:

1. Caso o Candidato/Responsável legal não manifestar interesse em renovar a permanência em lista de espera anualmente;
2. Caso informe por escrito do não interesse em permanecer em lista de espera;
3. Alteração dos dados pessoais que permitiam a inserção na lista de espera;
4. Alteração das condições de enquadramento institucional.

Nas situações acima descritas procede-se à exclusão do Candidato, informando-o, por escrito, da decisão.

5. PROCESSO DE ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

Havendo vaga no Lar Residencial, adequada ao perfil do candidato, procede-se de acordo com o Processo - Admissão e Acolhimento.

Preferencialmente a admissão e acolhimento no Lar Residencial pela primeira vez por qualquer Cliente, deverá ser efetuada de forma gradual a ser definido conjuntamente entre a Equipa Técnica a Família e sempre que possível o Cliente. Excetuam-se as situações de emergência familiar (saúde, falecimento) ou social.

Este requisito prende-se com a necessidade de facilitar a integração e adaptação, não só do cliente que inicia, mas também para garantir uma melhor adaptação/acolhimento dos restantes clientes, assim como para facilitar a avaliação/ diagnóstico em termos de necessidades potenciais e expetativas, o conhecimento das características e comportamento do mesmo pelos Ajudantes de Ação Direta do Lar Residencial, de forma a adequar os serviços prestados e as atividades desenvolvidas no Lar Residencial aos objetivos definidos para cada Cliente.

No momento da admissão terá que ser entregue pela Família/Responsável uma lista dos bens, nomeadamente vestuário, calçado e bens pessoais. É obrigação da Família/Responsável Legal garantir que todos os bens se encontram devidamente identificados com o nome, de forma permanente (evitar etiquetas autocolantes ou tintas que saem com a lavagem).

Esta lista será conferida conjuntamente pela Família e por um Colaborador sendo assinada por ambos.

A CERCICA não se responsabiliza pelos bens que não estiverem devidamente identificados.

Em condições excecionais, respeitando sempre a intimidade e descanso dos restantes Clientes, será permitido o acesso aos quartos, nomeadamente para ajuda na instalação do Cliente.

6. PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Cada Cliente tem um processo individual (PIC), permanentemente atualizado, centralizado no gabinete Técnico do Lar Residencial, onde são guardadas todas as informações recolhidas e registadas desde o momento da candidatura.
2. O processo individual do Cliente é de acesso restrito, estando arquivado em armário fechado à chave.
3. Deste processo constam, designadamente:
 - a) Identificação e contato do Cliente;
 - b) Documentos pessoais, se no âmbito do Processo de Maior Acompanhado a CERCICA foi designada como Acompanhante (cartão cidadão, boletim de vacinas, entre outros)
 - c) Data de admissão e início da prestação dos serviços;
 - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal a contatar em caso de necessidade;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Identificação da situação clínica e social;
 - g) Exemplar do Contrato prestação de serviços;
 - h) Plano individual e registo dos cuidados e serviços;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. INSTALAÇÕES E LOCALIZAÇÃO

O Lar Residencial, cuja sede se encontra localizada na Rua Feliciano Moreira nº 225-225C, 2785-558 S. Domingos de Rana, Concelho de Cascais, dispõe de instalações com condições de acessibilidade e compreende os seguintes espaços:



- a) Átrio principal e átrio de serviços;
- b) Recepção;
- c) Gabinetes técnicos;
- d) Salas de Reuniões, de estar e de refeições;
- e) Sala Polivalente;
- f) Instalações sanitárias;
- g) Cozinha e anexos;
- h) Lavandaria;
- i) Arrecadação e armazém;
- j) Quartos individuais e duplos;
- k) Sala dos Profissionais;
- l) Sala de Medicação;
- m) Quarto de Isolamento
- n) Áreas Técnicas (Sala das Caldeiras, Sala de Controlo Elevador, entre outras).

2. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Lar Residencial está aberto todos os dias do ano.

Os Clientes do LR durante o dia integram estruturas de dia para as suas atividades de capacitação e/ou de reabilitação.

O Lar Residencial poderá ter que encerrar por determinação do Conselho de Administração em casos de força maior, devidamente justificados e/ou imposição ou recomendação dos serviços oficiais de saúde ou outras entidades públicas.

Não obstante o lar residencial estar em funcionamento o ano inteiro, sempre que possível, os clientes deverão estar com os Familiares/Responsáveis Legais, nos períodos de férias e épocas festivas, com vista a manter a relação e laços familiares.

3. MENSALIDADES E FORMULA DE CÁLCULO DAS COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

1. A frequência do LR implica o pagamento de mensalidades/comparticipações. As participações familiares são definidas e autorizadas pela Administração anualmente,

de acordo com a Portaria n.º 218-D/2019, que procede à 2.ª alteração da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho que se encontra afixada em local bem visível nas instalações do LR.

2. O valor das comparticipações familiares é determinado anualmente em **função do rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com orientação anual do Conselho de Administração.**

3. O valor do rendimento per capita é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Rendimento per Capita} = \frac{\text{Rendimento do Agregado Familiar} - \text{Despesas Fixas Mensais}}{\text{Nº Pessoas Agregado Familiar}}$$

Rendimento do Agregado Familiar

Trabalho dependente; Trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais; Pensões; Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até

ao grau de licenciatura); Prediais; Capitais; Prestações sociais; Complemento por dependência, *(Circular n.º 4 de 16/12/2014 da Administração Geral Segurança Social)*

A Cercica considera para além dos rendimentos previstas por lei, o valor da Nota de Liquidação (se houver direito a reembolso)

Despesas mensais fixas:

O valor taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido; Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, Despesas com transportes (até ao valor máximo da tarifa de transporte da CERCICA, que é estimado anualmente face às despesas de deslocação da frota de transportes);

Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta ERPI.

A Cercica considera para além das despesas previstas por lei: o valor da nota de liquidação se houver dever de pagamento;

É fixado um valor máximo de despesas (saúde + transporte + habitação) igual ao Salário Mínimo Nacional, definido anualmente.

4. PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
2. As mensalidades deverão ser pagas de 1 a 8 de cada mês e respeitam ao próprio mês.
3. O pagamento poderá ser feito:
 - a) Na Tesouraria da Cercica – Sede, na Rua Principal do Livramento, no seguinte horário:
dias úteis das 9.00h às 18.00h;
 - b) Através de transferência bancária: **IBAN: PT50003507340000421613002 – Caixa Geral de Depósitos** devendo ser indicado no ato da transferência, no campo descritivo: Mensalidade e nome do Cliente e enviar comprovativo por e-mail, para: cercica@cercica.pt.
4. A Instituição não se responsabiliza:
 - a) Por qualquer pagamento em dinheiro ou cheque enviado por carta;
 - b) Por qualquer pagamento em dinheiro ou cheque enviado pelo Cliente;
 - c) Por qualquer desaparecimento de dinheiro ou cheque entregue a qualquer outro colaborador que não seja da Tesouraria.
5. O valor das mensalidades será reduzido, nas seguintes situações:
 - a) 10%, se o cliente se ausentar por um período superior a 15 dias seguidos, por motivos de doença devidamente justificada (**estes dias são contabilizados independentemente do mês – a redução da mensalidade neste caso, será feita no mês seguinte**).
 - b) 10%, se o cliente se ausentar por motivo de **férias por um período de mais de 15 dias consecutivos, desde que agendadas com a Coordenação Técnica do Lar Residencial com pelo menos um mês de antecedência**.
 - c) 10% se o cliente tiver mais que um familiar a frequentar a resposta social.

6. O não pagamento atempado de uma mensalidade, dentro do prazo estipulado, implica a aplicação de um juro de mora, no montante de 5% do valor mensal respetivo, a processar no próprio mês.
7. Em caso de cliente/familiar/Responsável Legal que se encontrem sem pagar a mensalidade, na resposta Lar Residencial, durante 2 meses, sem justificação apresentada e aprovada pela Administração, a CERCICA reserva-se o direito de decidir pela não frequência do cliente em nenhuma das respostas sociais, assim como o direito de accionar os trâmites legais para a efectivação do pagamento, ou tomar outras decisões que achar adequadas.
8. Não estão incluídos na mensalidade os seguintes produtos e serviços:
 - a) Acompanhamento a consultas de rotina ou urgências hospitalares se a Família não comparecer após ser notificada pela CERCICA,
 - b) Valores de consultas, exames auxiliares de diagnóstico, cirurgias;
 - c) Deslocações (km, portagens, estacionamento);
 - d) Aquisição de bens a pedido da Família e medicamentos;
 - e) Produtos consumíveis (fraldas, cueca fralda, resguardos, produtos de higiene, vestuário, calçado;
 - f) Ajudas técnicas (canadianas, andarilhos, tripés, cadeiras de rodas, outros desta natureza);
 - g) Atividades pagas de Desenvolvimento Pessoal, social, recreativo e cultural;
 - h) O acompanhamento de clientes à comunidade para aquisição de bens ou serviços, de acordo com tempo/recursos humanos afetos à deslocação.

5. REGRAS ESPECÍFICAS –REGIME DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO

1. O regime de alojamento temporário, caracteriza-se pela utilização temporária dos serviços do Lar Residencial, nas condições abaixo definidas:

Noite – inclui jantar, dormida e pequeno-almoço (compreende o período entre as 17h00 e as 8h00).

Dia – inclui almoço e lanche (compreende o período entre as 8h00 e as 17h00)

Não há fracionamento por horas ainda que utilizem apenas uma parte do período de noite ou dia.

2. As inscrições de Clientes deverão ser feitas com pelo menos 30 dias de antecedência, ficando a sua confirmação sujeita à existência de vaga.
3. O período mínimo de utilização do Lar residencial é de 3 noites.
4. No caso dos Clientes em regime de alojamento temporário, como medida de prevenção quando se verificarem situações de doença súbita (estados febris, constipações, viroses, conjuntivites, quadro convulsivo grave, infeções dermatológicas, etc.), deverão regressar e permanecer em casa/família até se encontrarem de perfeita saúde e só poderão regressar, se ainda estiver no período previsto da reserva, com declaração médica. Nas situações em que a Família esteja impossibilitada de receber o Cliente, serão cobradas todas as despesas que a Cercica tiver que incorrer, para garantir uma digna prestação de cuidados de saúde (serviços médicos, enfermagem, tratamentos, acompanhamento a consultas/exames, aquisição de medicamentos e transporte, entre outros).

6. FALTAS OU AUSÊNCIAS

1. Todas as ausências dos Clientes devem ser comunicadas à Equipa Técnica, com a máxima antecedência possível.
2. As faltas ou ausências aquando da prestação do serviço, por motivo imputável ao Cliente/Responsável legal, exceto as situações previstas no ponto 17, n.º 5 – alínea a e b não implicam redução da mensalidade.
3. As desmarcações de clientes a integrar o Lar Residencial em regime temporário, com menos de 15 dias de antecedência obriga ao pagamento integral do valor correspondente ao período marcado, exceto se a desmarcação decorrer de alterações do estado de saúde devidamente justificados por declaração médica.

7. ATENDIMENTO A CLIENTES/FAMILIARES/RESPONSÁVEIS LEGAIS

A equipa técnica do Lar Residencial, agenda atendimentos a Clientes/Familiars/Responsável Legal sempre que necessário ou solicitado.

8. QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal encontra-se afixado, em placard próprio, contendo a indicação do número de recursos humanos (Coordenação Técnica, Equipa Técnica, Ajudantes de Ação Direta, Pessoal Auxiliar, Estagiários e Voluntários), formação e conteúdo funcional, bem como carga horária, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

9. COORDENAÇÃO TÉCNICA

A Coordenação Técnica do Lar Residencial é assegurada por um Técnico Superior, nos termos da Portaria n.º 59/2015 de 2 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em placard próprio e visível.

À Coordenação Técnica compete dirigir o Lar Residencial, programar as atividades, coordenar e supervisionar os profissionais com vista ao normal funcionamento das mesmas.

10. VOLUNTÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

O Lar Residencial conta, sempre que possível, com a colaboração de voluntários e estagiários, como forma de enriquecer ou melhorar as atividades e serviços prestados aos Clientes.

11. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

1. O mapa semanal das ementas, normal e ligeira, encontra-se afixado em local visível no Lar Residencial, em placard próprio.
2. As refeições servidas no âmbito do Lar Residencial, ocorrem por turnos e nos seguintes horários:

- a) O pequeno-almoço até às 8h00m nos dias de semana, existindo flexibilidade de horário aos fins-de-semana em função da hora de acordar dos Clientes;
 - b) O almoço tem lugar em dois turnos, um às 12h30m e outro às 13h30m;
 - c) O lanche de 2.^a a 6.^a feira é servido às 15h30m. Aos fins de semana tem lugar em dois turnos, 16h00m e 16h30m;
 - d) O jantar tem lugar em dois turnos, um às 19h00m e outro às 20h00m;
 - e) Ceia, de acordo com necessidade específicas do Cliente
3. As refeições e respetivos horários serão sempre adaptados a eventuais necessidades específicas dos Clientes ao nível alimentar/comportamental e de saúde.

12. ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA

As regras relativas à administração terapêutica são as seguintes:

1. O Lar Residencial tem um protocolo com uma farmácia para a preparação da medicação. Para os Clientes/Famílias/Responsáveis Legais que aderiram à reposição de medicamentos efetuada pela farmácia, devem entregar as receitas médicas (guia terapêutica) à Equipa Técnica do LR ou do CAO, que por sua vez procedem à sua entrega na farmácia. A reposição da medicação só é possível ser realizada mediante receita médica, pelo que a Clientes/Famílias/Responsável são responsáveis pela sua entrega atempada, para não haver interrupções de tratamento.
2. Aos Clientes/Famíliares/Responsáveis Legais que não aderiram à reposição de medicamentos ficam responsáveis por:
 - 2.1 A compra da medicação dos Clientes. Neste caso os medicamentos devem estar nas embalagens originais, onde está identificado o prazo de validade do medicamento e o nome do Cliente, bem como a prescrição médica em conformidade;
 - 2.2 A medicação tem que ser entregue no LR até 72 horas após ser solicitada a sua reposição pela Equipa Técnica;

2.3 Se um medicamento for entregue sem data de validade visível, sem identificação do cliente ou se o mesmo não for compatível com a dosagem prescrita anteriormente, este é de imediato devolvido.

3. A introdução de alterações no Plano de Administração Terapêutica é apenas efetuada mediante a apresentação de prescrição médica ou termo de responsabilidade assinado pelo Representante Legal/Família.
4. No caso de medicação temporária ou ocasional, a preparação é efetuada pela Família/Responsável Legal, devendo os medicamentos vir no início da toma e permanecer na resposta social até ao final da toma. A medicação deverá vir nos invólucros e se possível em caixas de toma.

13. SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Todos os Clientes do Lar Residencial estão abrangidos por um Seguro de Acidentes Pessoais.
2. O Lar Residencial dispõe de um serviço de 24h de assistência médica em caso de doença, prestado por empresa externa. Em situações de agravamento de sintomas ou emergência a CERCICA encaminha para a unidade hospitalar da área geográfica do lar residencial.
3. Em caso de doença súbita ou acidente com o Cliente, em que seja necessário o recurso a unidade hospitalar, após salvaguardada a prestação dos cuidados de emergência, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao Familiar/ Responsável legal.
4. O Familiar/Responsável legal, depois de avisado pela Instituição, conforme referido no ponto 3, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente na unidade hospitalar. A CERCICA declina qualquer responsabilidade se o Familiar/Responsável legal proceder, por sua iniciativa, à transferência do Cliente para outra Unidade Hospitalar/Prestadora de Serviços de Saúde.
5. Nas situações em que a Família esteja impossibilitada de acompanhar o Cliente, serão cobradas todas as despesas que a Cercica tiver que incorrer, para garantir uma digna prestação de cuidados de saúde (serviços médicos, enfermagem, tratamentos, acompanhamento a consultas/exames, aquisição de medicamentos e transporte, entre outros).

14. TRANSPORTE E DESLOCAÇÕES

Os Clientes do Lar Residencial usufruem do serviço de transporte, nas seguintes situações:

- a) Deslocação entre as estruturas de dia da CERCICA e as instalações do Lar Residencial;
- b) Realização de passeios ao fim-de-semana e deslocações para participação em atividades socioculturais.

15. ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL

No âmbito do Lar Residencial são desenvolvidas atividades de desenvolvimento pessoal, social, recreativo e cultural, que são atividades de animação sociocultural, recreativa, e ocupacional que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre Clientes do Lar Residencial e para a promoção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos, bem como para a promoção da sua qualidade de vida em que tentamos compatibilizar a vivência em comum, com o respeito pela individualidade de cada um.

- 1. As atividades a desenvolver baseiam-se num levantamento anual de necessidades e encontram-se sistematizadas em Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, social, cultural e recreativo do Lar Residencial.
- 2. Este plano é registado e monitorizado, sendo que no final de cada ano civil, é elaborado um relatório de execução.
- 3. O valor a pagar (se aplicável), estipulado de acordo com cada passeio ou deslocação, é comunicado no momento da tomada de decisão e inscrição para a atividade e vem descrito no recibo da mensalidade do mês seguinte à realização da mesma.

16. SAÍDAS AUTÓNOMAS

No caso dos Clientes com maior grau de autonomia, as saídas ao exterior sem acompanhamento só serão permitidas nos casos em que exista autorização expressa por parte dos Clientes/Famílias/Responsáveis Legais, devendo ser definida a hora/dia de regresso com a Equipa Técnica.

17. SITUAÇÃO DE FALECIMENTO

É da responsabilidade das Famílias/Responsáveis Legais assegurar as diligências de funeral no caso de falecimento do Cliente.

As despesas de funeral são da responsabilidade da Famílias/Responsáveis Legais, salvo no caso de Cliente sem Família e/ou sem capacidade económica, devendo nestes casos ser acionado o mecanismo de apoio da Segurança Social para suportar os encargos.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

1. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

No Regulamento Geral da CERCICA encontram-se definidos os direitos e deveres dos Clientes, consagrando-se ainda, no que especificamente diz respeito ao Lar Residencial, os seguintes direitos e deveres:

- a) Direito a usufruir de um ambiente tranquilo;
- b) Direito a uma alimentação de acordo com as suas necessidades alimentares e orientações médicas.
- c) Direito de escolher e participar, dentro das suas capacidades e limitações, nas atividades desenvolvidas no Lar Residencial;
- d) Dever de contribuir para um ambiente de convívio acolhedor para todos os Clientes;
- e) Dever de respeitar a privacidade, o trabalho e o descanso de cada um;
- f) Dever de colaborar, de acordo com as suas capacidades individuais, na arrumação e higiene geral do seu quarto, cumprindo com as tarefas definidas no seu Plano Individual;
- g) Dever de não manifestarem comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade para com a Cercica e/ou seus colaboradores

2. DIREITOS E DEVERES DE COLABORADORES

Os direitos e deveres dos colaboradores estão previstos no Código e na Política de Ética da CERCICA.

3. PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/RESPONSÁVEIS LEGAIS

1. A CERCICA e o Lar Residencial incentivam e motivam a participação dos Familiares/Responsáveis Legais, nomeadamente:
 - a) Nas reuniões convocadas pela Equipa Técnica/Coordenação Técnica ou pelo Conselho de Administração;
 - b) Na apresentação de reclamações, sugestões e opiniões;
 - c) Na participação direta em atividades organizadas com esse intuito;
 - d) Em ações de formação/sensibilização/encontros temáticos;
 - e) Emissão e divulgação de informações mensais acerca das atividades realizadas no Lar Residencial e notícias mais significativas;
2. A participação de Familiares /Responsáveis Legais e do Cliente é também um contributo importante e enriquecedor na realização do Plano Individual (PI), de acordo com o previsto no Processo-chave -Plano Individual.
3. O Cliente e/ou os Familiares/ Responsáveis Legais podem solicitar uma reunião, mediante marcação prévia junto da Coordenação Técnica do Lar Residencial.
4. A equipa técnica do Lar Residencial poderá ser contactada via e-mail ou telefonicamente para os contactos disponibilizados no anexo deste Regulamento.
5. Anualmente, são aplicados aos Clientes e Responsáveis legais questionários de avaliação de satisfação.
6. Os Clientes podem receber visitas dos seus Familiares/ Responsáveis Legais, desde que tal não ponha em causa o normal funcionamento do Lar Residencial, mediante marcação prévia.

4. DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. Aquando do momento de admissão no Lar Residencial é preenchido o formulário de registo de bens pessoais, que têm que estar devidamente identificados (responsabilidade da Família/ Responsáveis Legais), onde ficam registados todos os objetos que acompanharam o Cliente (vestuário, artigos de higiene, artigos de banho, dispositivos pessoais, etc.). A CERCICA não se responsabiliza pelos bens entregues que não estejam identificados.
2. Esta lista é atualizada ao longo do tempo, à medida que os mesmos vão sendo desgastados, substituídos e/ou repostos ou quando se verifica a deslocação de bens entre o Lar Residencial e as famílias.
3. Cada Cliente possui um espaço próprio no Lar Residencial reservado aos seus objetos pessoais.
4. No caso em que as Famílias/Responsáveis Legais desejem entregar sob a forma de dinheiro, a gestão da disponibilização de pequenos montantes, isto é, dinheiro "de bolso" à CERCICA, estes são guardados num cofre da CERCICA, sendo utilizados de acordo com a respetiva autorização e orientações escritas de utilização da Família/Responsável Legal, devidamente assinada e entregue à CERCICA.
 - 4.1 As utilizações ficam registadas, em documento próprio para o efeito, com identificação do dia, montante e colaborador que entregou os valores.
 - 4.2 Sempre que as despesas sejam realizadas para adquirir bens ou serviços fora das instalações da CERCICA, é solicitada fatura com número de contribuinte do Cliente, que se junta à folha de despesas do Cliente, que se encontra arquivada no seu processo individual.
 - 4.3 Sempre que o dinheiro seja utilizado para retirar produtos da máquina de vending que se encontra no átrio de entrada da instituição, a CERCICA não se responsabiliza pelo montante utilizado uma vez que a máquina não emite recibo, pelo que na autorização referida acima, deve ficar claro se fica autorizada a aquisição de produtos nesta máquina.
5. Para além dos bens de carácter pessoal acima indicados, os Clientes não poderão levar para o Lar Residencial quaisquer outros bens, nomeadamente mobiliário, a não ser quando previamente autorizado.

DEVOLUÇÃO DOS BENS PESSOAIS

Em caso de saída ou falecimento, a Equipa Técnica/Coordenação Técnica, juntamente com os Ajudantes de Ação Direta, procederá ao arrolamento do espólio, conferindo com as listagens existentes, com vista à posterior entrega ao Familiar/Responsável legal.

Esta entrega/devolução, deverá acontecer no prazo máximo de 15 dias.

5. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou seu Familiar/Responsável legal e a CERCICA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços onde constem os direitos e obrigações das partes, com a duração de 1 ano, renovando-se automaticamente.

É entregue um exemplar ao Cliente ou Familiar/Responsável legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

6. SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E/OU RESCISÃO DO CONTRATO

1. Ambas as partes outorgantes poderão suspender e/ou rescindir o presente contrato **sempre que ocorra, pelo menos uma das seguintes situações:**

- a) Por decisão do Cliente e/ou Familiar/Responsável legal a quem assiste sempre o direito de livremente rescindir o contrato com a CERCICA (sempre que considere que o Lar Residencial já não satisfaz/cumpe as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, como por exemplo, mudança de residência. Contudo, a rescisão do serviço pelo Cliente e/ou Familiar/Responsável legal deve ser comunicada à Coordenação Técnica, com 15 dias de antecedência, por escrito, devidamente assinada pelo Cliente e/ou Familiar/Responsável legal;
- b) Caso esta comunicação não seja efetuada no prazo definido, será cobrado o pagamento do valor da mensalidade respectiva;
- c) Quando se verifique o incumprimento de alguma das regras do Regulamento Interno, o qual, o 2.º Outorgante desde já declara conhecer;

- d) Quando se verifique a inadequação das instalações, ou de condições, para a prestação dos serviços, face às necessidades do Cliente;
 - e) Pela sua integração noutra estrutura mais adequada às suas necessidades;
 - f) Nas situações de Falecimento do Cliente, considera-se que o contrato está automaticamente extinto;
 - g) Extinção da Resposta Social;
 - h) Comportamentos do Cliente e/ou Familiar/Responsável que configurem situações que possam colocar em causa o bom nome e reputação da Instituição e/ou do Serviço e dos seus Colaboradores.
2. Quando necessário, a Coordenação Técnica do Lar Residencial procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a 1.^a Outorgante poderá:
- a) Suspender o contrato, nos casos de situações menos gravosas;
 - b) Rescindir o contrato, caso a situação se mantenha ou a sua gravidade o justifique.
3. A rescisão do contrato de prestação de serviços não inviabiliza nova candidatura ao Lar Residencial, ficando, contudo, a readmissão sujeita às condições iniciais, nomeadamente em termos de disponibilidade de vaga. Não serão readmitidos Clientes com dívidas sem que antes procedam ao seu pagamento.
4. A não renovação do contrato de prestação de serviços, por parte da CERCICA deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data do termo do contrato.

7. INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1. Quando o Cliente dispensa algum serviço ou se ausenta, para que seja possível a manutenção da vaga, os serviços são sempre pagos, de acordo com o contrato estabelecido.
- 2. O cancelamento dos serviços no regime de alojamento temporário implica a aplicação e das regras para marcação e desmarcação de alojamento, constantes neste Regulamento Interno.

8. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, no Lar Residencial existe um livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.
2. A CERCICA tem também um sistema interno de registo de reclamações e sugestões, de acordo com um Processo próprio - Qualidade, Melhoria e Gestão Documental - Gestão das Reclamações e Sugestões. Neste processo interno as reclamações mesmo que feitas verbalmente (presencial ou telefonicamente), serão obrigatoriamente convertidas a documento escrito pelo técnico que as recebe e posteriormente tratadas de acordo com o definido no processo.
3. Os pontos de recolha de reclamações e sugestões estão localizados junto das receções.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

1. ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O Presente Regulamento, refletindo uma realidade dinâmica, poderá ser alterado sempre que a Cercica o entenda como necessário, em função de novas realidades que surjam, ou em resultado de novos preceitos legais a que o mesmo tenha que se adaptar.
2. Nos termos da legislação em vigor, os Clientes/Famílias/ Responsáveis Legais serão informados de quaisquer alterações implementadas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assistem.
3. Essas alterações deverão ser comunicadas 30 dias antes da sua entrada em vigor, à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

2. INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

3. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

É expressamente proibido fumar nas carrinhas e nas instalações da CERCICA, exceto nos locais próprios para o efeito.

4. ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração a 12 de janeiro de 2022 e entra em vigor a 12 de fevereiro, revogando o Regulamento anterior datado de 2015.

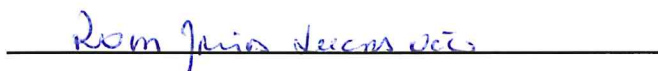
Este regulamento é válido até nova atualização.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



(Eng. Pedro Noronha de Alarcão)

A VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



(Dra. Rosa Maria Lucas Neto)