

**REGULAMENTO INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO  
DO LAR RESIDENCIAL  
NOSSA SENHORA DE LURDES  
ESPADANEDO**





## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

O presente documento constitui o Regulamento Interno de normas e condições que regulam o funcionamento do Lar Residencial Nossa Senhora de Lurdes da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo (ASSE), sendo complementar aos Estatutos da mesma.

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Lar Residencial designado por Lar Residencial Nossa Senhora de Lurdes, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Viseu em .../.../.... ... (*indicar a data de celebração do acordo de cooperação*), pertencente a Associação de Solidariedade Social de Espadanedo.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pela Portaria nº 59/2015 que revogou o Despacho Normativo nº 28/2006 – Regulamento das condições de organização, instalação e funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas Portadoras de Deficiência; Decreto-lei 64/2007 alterado pelo Decreto-lei 99/2011; Decreto-lei 33/2014 que procede à alteração e republicação e Circular nº 4 de 16/12/2014.

#### **NORMA III**

##### **Objetivos 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
4. Possibilitar a dignificação do cidadão deficiente no seu quotidiano e promover o seu bem-estar, respetivamente através do Lar Residencial e do Centro de Atividades Ocupacionais.
5. Promover estratégias de reforço da auto-estima, autonomia pessoal e social dos utentes.



## **NORMA IV**

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

1. O Lar residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1 Alojamento
  - 1.2 Alimentação
  - 1.3 Higiene pessoal
  - 1.4 Tratamento de roupa
  - 1.5 Transporte nas circunstâncias necessárias e/ou julgadas oportunas;
  - 1.6 Acompanhamento a consultas médicas e a serviços de enfermagem, dentro da área local da instituição;
  - 1.7 Administração de medicação
  - 1.8 Apoio psicossocial
  - 1.9 Fisioterapia/Reabilitação
  - 1.10 Apoio na aquisição de bens e serviços;
  
2. O Lar Residencial realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1 Ocupação dos tempos livres com animação e convívio, desenvolver atividades de lazer em contexto pedagógico e socializante, seguindo o Plano Individual;
  - 2.2 Atividades sociais (participação dos clientes em atividades/ eventos organizados pela comunidade/ instituição)
  - 2.3 Apoio nas atividades da vida diária;

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

#### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser portador de deficiência física e/ou mental, com idade igual ou superior a 16 anos;
2. Frequência de estrutura de ensino ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respetiva residência;
3. Cujos familiares não as possam acolher;
4. Cujas famílias necessitem deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidades de descanso da respetiva família, devidamente justificados.
5. O Lar Residencial pode admitir temporariamente candidatos com idades inferiores a 16 anos, cuja situação sócio familiar o aconselhe (devidamente comprovado pelos serviços



Regulamento Interno de Funcionamento – Lar Residencial competentes) e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

6. Residir preferencialmente no Concelho de Cinfães, contudo poderão ser admitidos clientes de outros concelhos.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

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

1.1 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal; (\*)

1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal; (\*)

1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal; (\*)

1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença; (\*)

1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

1.6 Comprovativo dos rendimentos e das despesas do cliente e do agregado familiar (declaração de IRS e nota de liquidação);

1.7 Declaração assinada pelo cliente \ representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

(\*) São substituídos individualmente estes documentos pelo cartão do cidadão

2.O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.

2.1 O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira das 09h00 às 17h00.

2.2 A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da ASSE ou diretamente ao Diretor Técnico.

2.3.Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

2.4.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 VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Proveniente de famílias carenciadas;
2. Ser residente no Concelho ou Concelhos limítrofes;
3. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
4. Frequência de outra resposta social da organização;
5. Limitações da estrutura familiar;
6. Familiar direto de um cliente;
7. Grau de dependência;
8. Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
9. Frequência de estruturas de ensino de formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respetiva residência.

Com base na aplicação dos critérios de prioridade, será atribuída uma pontuação, a qual determinará por sua vez a posição a ocupar.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor técnico da ASSE, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias;
4. No ato da admissão é necessária a condição de associado da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo de pelo menos um dos intervenientes, cliente, tutor ou representante legal.



## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

No ato de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:

1. Receção pelo Diretor técnico ou substituto;
2. Realização de visita guiada às instalações;
3. Apresentação da equipa de colaboradores e outras pessoas com relação direta com o cliente;
4. Entrega do Regulamento Interno da resposta social;
5. Elaboração e implementação de um programa de acolhimento com a duração de 4 semanas que visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao candidato por forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração.
6. Assinatura de documentos pelos significativos:
  - Autorizações para saídas;
  - Consentimento informado;
  - Relação de pertences;
  - Autorização de visitas.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação, à sua situação pedagógica, familiar, social e de saúde, plano Individual e contrato de prestação de serviços. Este processo será da responsabilidade da Diretora Técnica, encontrando-se devidamente guardado em local seguro e de acesso restrito. O processo individual do cliente poderá ser consultado pelo próprio ou elemento da família responsável e pessoal técnico.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Caso o cliente não tenha admissibilidade ou a sua candidatura não seja aprovada é informado por escrito, no prazo de oito dias, assim como a posição que ocupa na lista de espera;



2. As fichas são arquivadas e mantidas em dossier próprio para o efeito; assim a lista de espera será ordenada de acordo com os resultados obtidos;

3. O processo será retirado da lista de espera aquando da admissão na respetiva resposta social;

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. O Lar Residencial Nossa Senhora de Lurdes está sedeada na Rua do Souto nº1, 4690-167 Espadanedo;

2. As suas instalações são compostas pelos seguintes espaços físicos:

- Quartos individuais,
- Quartos duplos;
- Sala de Convívio;
- Refeitório;
- WC's para clientes;
- Cozinha;
- Gabinetes Técnicos;
- Sala de Pessoal (colaboradores)
- WC's para colaboradores;

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O Lar Residencial Nossa Senhora de Lurdes, tem como horário de funcionamento 24 Horas por dia, todos os dias da semana.

2. O Lar Residencial poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal o mais antecipadamente possível, tendo de ser assegurado por parte destes o acolhimento até a situação estar ultrapassada.



3. Nas situações enumeradas no ponto anterior, será descontado do valor da mensalidade do cliente a quantia referente aos dias de privação dos serviços.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas/ Clientes**

- 1.O horário das visitas nos dias úteis é das 14h30m às 16h30m, fins-de-semana e feriados das 14h30m às 17h30m;
- 2.Caso se justifique, o responsável pelo cliente poderá deixar uma lista de visitas possíveis para que os colaboradores possam identificar e gerir as mesmas;
- 3.Nas horas de refeições não é permitido a entrada de visitantes;
- 4.As visitas permanecerão na sala de visitas e quando ocupada poderá acontecer na sala de convívio (passando para a sala de visitas logo que fique livre) e não nos quartos dos Clientes, salvo se estiverem acamados;
- 5.Em situações excepcionais e devidamente fundamentadas, poderá a Diretora ou outro representante habilitado autorizar, fora dos horários estabelecidos, uma visita de familiares, por períodos curtos;
- 6.Caso o visitante queira levar o cliente para o exterior, terá que assinar o Registo de Entradas e Saídas;
- 7.No caso de saídas prolongadas, o cliente/representante legal deverá obrigatoriamente informar o Lar Residencial, com pelo menos 24 horas de antecedência;
- 8.Só é permitida a saída do cliente, na companhia de visitas, desde que previamente autorizadas pelo representante legal, com apresentação de documento de identificação;
- 9.É da responsabilidade dos significativos em períodos de férias e fins-de-semana, vir buscar e trazer os clientes.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

Os Clientes deverão liquidar a contribuição mensal fixada, até ao dia 10 de cada mês.



## NORMA XVI

### 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. A comparticipação dos serviços prestados varia entre 75% e os 90% sobre o rendimento “*per capita*”, alterando mediante a autonomia nos atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção. Esta percentagem é aplicada a clientes abrangidos pelo Acordo de cooperação da Segurança Social;
3. Um cliente que frequente as respostas sociais CAO e o LAR a comparticipação dos serviços prestados varia entre 35% e os 60% em cada resposta social, sobre o rendimento “*per capita*”, não podendo ultrapassar os 100%, alterando mediante a autonomia nos atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção. Esta percentagem é aplicada a clientes abrangidos pelo Acordo de cooperação da Segurança Social;
4. Aos clientes não abrangidos pelo acordo aplica-se o valor da comparticipação familiar máxima conforme o nº8 da circular 4, não podendo exceder o custo médio real do cliente;
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a ASSE poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização da mensalidade, após análise individual do caso.
6. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/14 o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

6.1 Considera-se **Agregado Familiar** para além do cliente, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:



- Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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;

## 6.2 Rendimentos do Agregado Familiar

Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) considera-se os seguintes rendimentos;

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- De Capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

6.3 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;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



Regulamento Interno de Funcionamento – Lar Residencial

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

- A falta de entrega dos documentos comprovativos ou sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após serem efetuadas as diligências que se considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima (custo médio real do cliente).

#### **6.4 Redução da comparticipação familiar**

- Ao valor da mensalidade é aplicada a redução de 10% quando se verifique a frequência de familiar direto na instituição.

- Apenas as faltas devidamente justificadas (doença ou férias), por mais de 15 dias consecutivos, dão direito a redução de 10% na comparticipação familiar mensal

- As comparticipações familiares são objeto de revisão no início de cada ano civil, sendo solicitado por escrito a entrega dos documentos provatórios.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. 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.

4. As refeições são servidas no refeitório no seguinte horário:

- Pequeno-almoço: 8:30h às 9:00h;

- Reforço da Manhã: 10:30h

- Almoço: 12:30h às 13:30h;

- Lanche: 16:30h às 17:00h;

- Jantar: 19:00h às 20:00h;

- Ceia: 22h às 22:30h.



## **NORMA XVIII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

#### **1. Reuniões**

1.1 Serão realizadas reuniões com os representantes dos clientes sempre que se julgar oportuno. Estes poderão ainda ser contactados pela Diretora técnica em caso de necessidade através das seguintes modalidades:

- Encontros informais;
- Contactos telefónicos;
- Atendimentos/Encaminhamentos.

#### **2. Vestuário/ Outros Bens**

2.1 É da responsabilidade do significativo/representante legal, o vestuário e calçado do cliente. No ato de admissão será acordada a listagem de calçado, vestuário e produtos de higiene (específicos) a trazer para a instituição.

2.2 A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da instituição;

2.3 Todas as roupas dos Clientes serão devidamente identificadas;

2.4 Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do Cliente, devem informar o colaborador responsável, que acrescentará ou dará baixa na lista de pertences dos Clientes (sendo confirmado e assinado por ambas as partes);

2.5 Sempre que possível deverá ser evitado a posse de objetos valiosos, uma vez que, a instituição não poderá assegurar o pagamento se houver perda ou extravio.

#### **3. Serviços/Produtos:**

3.1 Os serviços/produtos a baixo designados são da responsabilidade dos significativos. Caso pretendam apoio na aquisição e acesso aos mesmos, a instituição poderá fazê-lo e o seu pagamento será junto com a mensalidade.

- Cabeleireiro;
- Aquisição de medicamentos;
- Aquisição de fraldas/toalhetas;
- Aquisição de ajudas técnicas;



- Transporte e acompanhamento a consultas/exames programados, fora da localidade.
- Aquisição de vestuário/calçado;

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. Sempre que surgir a oportunidade de o cliente integrar uma saída ao exterior, será o transporte assegurado pelas carrinhas da instituição, no entanto, sempre que existam limitações de lugares na frota da instituição, poderão ser utilizados transportes de outras entidades e nesse caso poderão ser cobrados valores adicionais;
2. As autorizações para saída dos clientes, por parte dos significativos encontram-se no processo individual de cada cliente, tendo sido recolhidas no ato do Acolhimento de Novos clientes, **(NORMA IX deste regulamento)**;
3. Em todas as deslocações, os colaboradores que acompanham os clientes, são responsáveis por criar as condições de bem-estar físico aos mesmos, durante o período de permanência no exterior.

## **NORMA XX**

### **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 (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 28/2006, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXII**



## **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
2. Ser tratado com respeito e correção pelos colaboradores e colegas;
3. Receber cuidados de saúde, segurança física e psicológica;
4. Ter um Plano Individual;
5. Ser ouvido através dos seus representantes sobre assuntos que lhe digam respeito e de apresentar sugestões e reclamações;
6. Dispor de uma programação equilibrada das atividades ocupacionais e de inclusão social;
7. Optar livremente por atividades extra ocupacionais, disponibilizadas;
8. Ver reconhecidos e valorizados os seus esforços no desempenho das atividades e ser estimulado nesse sentido;
9. Utilizar os espaços da ASSE em segurança, cumprindo sempre as regras de utilização;
10. Usufruir de instalações limpas e confortáveis;
11. Ser objeto de tratamento imediato em caso de acidente ou doença súbita ocorrida na ASSE;
12. Beneficiar dos serviços dos técnicos ao serviço do ASSE;
13. Ser informado sobre o seu desenvolvimento, mediante o contacto pessoal com a coordenação técnica e de acordo com o calendário previsto, considerando que o horário de atendimento carece de marcação prévia;
14. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à valência frequentada pelo cliente;
15. Receber informação periódica relativa a intervenções e avaliação de carácter pedagógico/terapêutico realizado com o cliente;
16. Participar na definição de estratégias do Plano Individual do cliente;
17. Ser informado sobre a calendarização das diversas atividades de inclusão social;
18. Ser informado de todas as atividades que impliquem a saída da ASSE;
19. Ser encaminhado e informado sobre os recursos disponíveis na comunidade para apoio psicossocial e financeiro às dificuldades da família;
20. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos Clientes**



São deveres dos clientes:

1. O cliente deve ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
2. O cliente deve estar limpo e ser cuidadoso na sua higiene diária e no seu vestuário;
3. Ao cliente compete zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações e materiais;
4. O cliente tem a obrigação de participar ativamente e de forma empenhada, de acordo com as suas capacidades físicas e mentais;
5. O cliente deve respeitar a propriedade dos bens dos outros;

## **NORMA XXIV**

### **Direitos e Deveres dos significativos/representantes legais**

#### **- Constituem direitos dos Representantes legais dos clientes do Lar Residencial:**

1. Participarem nas reuniões interdisciplinares promovidas pela instituição, assim como no planeamento e avaliação das atividades;
2. Participarem em determinadas atividades ou eventos do ASSE;
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 revisão do PI;
6. Sugerir e reclamar.

#### **- Constituem deveres dos significativos/representantes legais dos clientes do Lar Residencial:**

1. Cooperarem com a Direção ou com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja prioritária;
2. Justificarem as faltas dos seus representados;
3. Pagarem atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;



4. Respeitarem os clientes, colaboradores e elementos da direção;
5. Preservarem o património da instituição;
6. Assumirem os deveres dos seus representados;
7. Cumprir o regulamento Interno da Resposta Social;
8. Ser associado da ASSE.

## **NORMA XXV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Esperar o respeito, lealdade e relacionamento correto por parte dos clientes e seus representantes;
2. Exigir o cumprimento do regulamento da Resposta Social;
3. Receber nas datas previstas as participações mensais e, ou outros pagamentos devidos.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Assegurar a qualidade de vida e o bem-estar, em geral, dos clientes;
2. Respeitar a vontade dos clientes;
3. Organizar atividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos clientes;
4. Celebrar contratos de seguro de acidentes pessoais para os clientes da Resposta Social;
5. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
6. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
7. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da Resposta Social;



8. Possuir livro e sistema de reclamações.

## **NORMA XXVII**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. Todo e qualquer bem do cliente deverá ser dado a conhecer à Direção Técnica de forma a constar na lista de pertences. O que não for referido a ASSE não se responsabiliza por dano ou furto, assim como não se responsabiliza pelo extravio de artigos de valor, que estejam na posse do cliente para uso diário do mesmo.
2. Não é permitido aos clientes a posse de dinheiro durante o período de permanência no Lar Residencial.
3. Em caso de falecimento do cliente, salvo disposição em contrário, os bens e valores que se encontrem á guarda da instituição, discriminados na lista de pertences, terá o seu representante legal o prazo de 60 dias para fazer o seu levantamento.

## **NORMA XXVIII**

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

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, devidamente justificada, apresentando 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, dando conhecimento á instituição com antecedência mínima de 5 dias.
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 médica, durante um período máximo de um mês.

## **NORMA XXIX**

### **Contrato**

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

## **NORMA XXX**

### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. A cessação do contrato pode ocorrer nas seguintes situações:



Regulamento Interno de Funcionamento – Lar Residencial

- Resolução por iniciativa de qualquer das partes, sendo esta feita em documento escrito, com o mínimo de 30 dias de antecedência;
- Por motivo não imputável ao prestador;
- Por motivo não imputável ao cliente;
- Por qualquer das partes, por incumprimento do regulamento interno, dando conhecimento á outra parte no prazo de 60 dias;

## **NORMA XXXI**

### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Lar Residencial possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do responsável presente.

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

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXII**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes/significativos/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 acompanhamento técnico da resposta social 30 dias antes da entrada em vigor.

#### **NORMA XXXIII**

#### **Integração de Lacunas**

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



## NORMA XXXIV

### Disposições Complementares

1. Sempre que haja necessidade de proceder a obras de manutenção, desinfecções ou desinfestações que não permitam o normal funcionamento da resposta social, pode a Direção da Instituição proceder ao encerramento da mesma, avisando previamente as famílias/significativos dos clientes.
2. Aos colaboradores do Lar Residencial está vedado receber dos clientes ou seus familiares, objetos de valor ou quantias em dinheiro.
3. Todos os Clientes da Resposta Social estão abrangidos por seguro de Acidentes Pessoais.
4. As situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, encontram-se enumeradas no Manual de Processos-Chave desta Resposta, da responsabilidade do ISS. Os mesmos serão descritos e tratados em Ficha de Ocorrência, de acordo com as orientações do mesmo.
5. 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.
6. As faltas não comunicadas dentro do tempo estabelecido no número anterior serão consideradas injustificadas.
7. Serão excluídos da frequência do Lar Residencial os clientes que faltem injustificadamente por um período superior a 10 dias seguidos/interpolados ou por falta de pagamento da mensalidade sem ser justificada ao responsável do Lar Residencial e à Direção da Instituição.
8. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de grande gravidade, o responsável do Lar Residencial deverá contactar o 112 e de seguida o significativo/representante legal do cliente, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.
9. O responsável do Lar Residencial deverá avisar antecipadamente o significativo/representante legal do cliente, por escrito, sobre a necessidade de reposição de medicamentos.
10. A entrega atempada dos medicamentos e respetivas orientações para a sua administração é da responsabilidade significativo/representante legal do cliente.



## **NORMA XXXV**

### **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 respetivo Manual de Procedimentos.

## **NORMA XXXVI**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em .....

Aprovado em reunião de direção a 12 de Março de 2015