****

**REGULAMENTO INTERNO**

**LAR RESIDENCIAL MANTO de SONHOS**

**2019**

**INDICE**

**CAPITULO I – Disposições Gerais**

* **Artigo 1º. –** Âmbito de Aplicação
* **Artigo 2º–** Legislação Aplicável
* **Artigo 3º –** Objetivos do Regulamento Interno, Missão, Visão e Valores
* **Artigo 4º –** Objetivo do Serviço
* **Artigo 5º –** Serviços Prestados

**CAPITULO II – Processo de Admissão dos Clientes**

* **Artigo 6º –** Condições de Admissão dos clientes
* **Artigo 7º –** Candidatura
* **Artigo 8º** - Critérios de Admissão e Priorização dos Candidatos
* **Artigo 9º –** Seleção eAdmissão
* **Artigo 10º –** Acolhimento
* **Artigo 11º -** Processo Individual do Cliente
* **Artigo 12º –** Lista de Espera

**CAPITULO III – Instalações e Regras de Funcionamento**

* **Artigo 13º –** Instalações
* **Artigo 14º –** Horários de Funcionamento

**Artigo 15º -** Entradas e Saídas de Visitas

* **Artigo 16º -** Comparticipações
* **Artigo 17º** - Pagamento de mensalidade
* **Artigo 18º -** Quadro de Pessoal
* **Artigo 19º -** Direção Técnica

**CAPITULO IV – Direitos e Deveres**

* **Artigo 20º –** Direitos dos Clientes
* **Artigo 21º -** Deveres dos Clientes.
* **Artigo 22º** – Direitos dos Significativos/ Representantes Legais
* **Artigo 23º** – Deveres dos Significativos / Representantes Legais
* **Artigo 24º** – Direitos da Cerciespinho
* **Artigo 25º** – Deveres da Cerciespinho
* **Artigo 26º -** Modalidade de Participação de Familiares e Voluntários
* **Artigo 27º –** Contrato
* **Artigo 28º –** Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente
* **Artigo 29º -** Cessação da Prestação de Serviços
* **Artigo 30º -** Depósito e Guarda de Bens
* **Artigo 31º -** Atuação em Situação de Emergência
* **Artigo 32º** - Prevenção e controlo de negligência, abusos, maus tratos e discriminação dos Clientes

**CAPITULO V– Disposições Finais**

* **Artigo 33º -** Livro de Reclamações
* **Artigo 34º -** Alterações ao Regulamento
* **Artigo 35º –** Integração de Lacunas
* **Artigo 36º –** Disposições Complementares
* **Artigo 37º-** Entrada em vigor

**REGULAMENTO INTERNO**

**CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS**

**ARTIGO 1º**

**Âmbito de Aplicação**

Este regulamento destina-se ao serviço de Lar Residencial, ”Manto de Sonhos “, pertencente a Cerciespinho – Cooperativa de Solidariedade Social e Instituição de Utilidade Pública, com Acordo de Cooperação para esta resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em data a 30 de Novembro de 2011 e revisto a 29 de setembro de 2015 e rege-se pelas seguintes normas.

**ARTIGO 2º**

**Legislação Aplicável**

Este Lar Residencial, rege-se igualmente pelo estipulado:

a) Decreto- Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS.

b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/16 de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do lar Residencial e Residência Autónoma.

d) Dec Lei nº 33/2014 de 4 de Março e Portaria nº 59/2015 de 2 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.

e) Acordo de Cooperação em vigor.

f) Legislação que venha a substituir as leis e normativos em vigor.

**ARTIGO 3º**

**Objetivos do Regulamento, Missão, Visão e Valores**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e cumprimento de deveres dos clientes e demais interessados.

2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Lar Residencial.

3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

4.Divulgar e assegurar o cumprimento da Missão, Visão e Valores.

Missão: Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência mental e/ou em situação de dependência e/ou exclusão social, fornecendo serviços, intervenções, estruturas e respostas sociais de qualidade;

**Visão:** Ser uma entidade reconhecida na comunidade pela promoção de serviços e intervenções integrados, globais e de qualidade;

**Valores:** As pessoas; Os resultados; A inovação; A cooperação; e A igualdade.

**ARTIGO 4º**

**Objetivo do Serviço**

1. O Lar Residencial é uma resposta, desenvolvida em equipamento, destinado a acolher pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no meio familiar.

**ARTIGO 5º**

**Serviços Prestados**

O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.Disponibilizar alojamento e apoio residencial, temporário ou permanente, mediante a avaliação da necessidade e a existência de vaga.

2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando às prescrições médicas.

2.1A ementa constará em mapa, o qual é elaborado semanalmente e afixado no refeitório.

2.2. Os serviços fornecerão dietas desde que seja prescrita pela Nutricionista da resposta social ou apresentada declaração médica que comprove essa necessidade.

2.3. A ementa é elaborada pela Nutricionista de acordo com a necessidade dos clientes.

2.4 As refeições são servidas na sala de jantar no seguinte horário:

Pequeno-Almoço – 08h00

Reforço da Manhã – 10h30

Almoço – 12h00

Reforço da Tarde – 16h00

Jantar – 19h00

Ceia – 21:30

3 Apoio nos cuidados de higiene pessoal.

4 Apoio no desempenho de atividades da vida diária.

5. Tratamento de roupa.

6. Apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde (administração medicamentosa).

7. Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas.

8. As autorizações de saídas para exterior, serão dadas na admissão do cliente. Sempre que se considere necessário, a família será contactada no sentido de ser informada e autorizar a saída ao exterior

8.1. Sempre que existam limitações de lugares na frota da Cerciespinho, será despoletado regime de rotatividade entre os clientes, tentando sempre que todos tenham oportunidades iguais de visitar os locais de interesse.

9.- O serviço pode ainda disponibilizar atividades complementares como: fisioterapia, hidroterapia, e outros cuidados de imagem, transporte, podologia, enfermagem, estomatologia, podendo estas serem pagas.

10. Sempre que ocorrerem alterações aos serviços contratualizados, periodicidade e valor da comparticipação familiar, será revisto o contrato e será efetuada uma respetiva adenda.

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

**ARTIGO 6º**

**Condições de admissão dos clientes**

1.São condições de admissão:

a)Pessoas, com deficiência e incapacidade, com idade igual ou superior a 16 anos de idade, que possuam deficiência intelectual

b)Frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;

c)cujos familiares não os possam acolher;

d) se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;

e) cuja família necessite de apoio, designadamente em caso ou necessidade de descanso.

2. O lar poderá admitir temporariamente e com carater de exceção, jovens com idade inferior a 16 anos, em situações de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

3.Os candidatos não deverão necessitar de cuidados médicos e de enfermagem permanentemente.

4. Os candidatos não deverão apresentar comportamentos que coloquem em risco a integridade física dos residentes e colaboradores, reserva-se o direito de admissão.

5.Concordancia do Cliente e/ou família com os princípios e valores da Instituição e as normas regulamentares e do serviço.

**ARTIGO 7º**

**Candidatura**

**1.** Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição,que constituirá parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

**1.1.** Dados que constam nobilhete de identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal/significativo;

**1.2.** Identificação do n.º de contribuinte do candidato e do representante legal/ significativo, quando necessário;

**1.3.** Identificação do n.º de beneficiário da segurança social do candidato e do representante legal/ significativo, quando necessário;

**1.4.** Identificação do n.º de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;

**1.5.** Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

**1.6.** Documentos comprovativos de diagnóstico do candidato, nomeadamente atestado médico de incapacidade multiuso e/ou declarações clinicas atualizadas;

**1.7.** Comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e agregado familiar, necessários para o apuramento da situação socioecónomica. Estes comprovativos, em regra, serão apenas solicitados na 2ªfase de candidatura, nomeadamente;

**1.8.** Outros documentos considerados pertinentes;

**2.** Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial que regule o poder paternal ou de regime jurídico de maior acompanhado;

**3.** O horário de atendimento para efeitos de candidatura é 9h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00, todos dias uteis. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do candidato/representante legal, desde que previamente marcado;

**4.** Os documentos probatórios referidos no item n.º1 deste artigo, deverão ser entregues no período de formalização da candidatura. Sem estes documentos não será formalizada a inscrição do candidato;

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

**ARTIGO 8º**

**Critérios de Priorização de Candidatos**

1.São critérios de prioridade e ponderação na seleção dos clientes á prestação de serviços pelo Lar Residencial:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critérios** | **Subcritérios** | **Ponderação** |
| 1. **Situação social e economicamente desfavorecida** | Rendimento Per Capita mensal:  - Inferior a 50% do valor do IAS **- 50%;**  - Entre 50% a 100% do valor do IAS – **25%**  - Superior ao valor do IAS – **0%**  **IAS -** Indexante dos Apoios Sociais, este valor é alterado sempre que é atualizado pelo governo; | **50%;** |
| 1. **Adequação do perfil do candidato ao tipo de vaga a ocupar** | Dependente das circunstâncias e recursos existentes no serviço**- 20%**  -Dependência: “Grande dependente”;- “Dependente”;- “Parcialmente dependente”.  - Tipologia do quarto;  - Ocupação durante o dia  Indisponibilidade de vaga face às necessitadas solicitadas- **0 %** | **20%**; |
| 1. **Risco de isolamento social| suporte familiar** | - Sem retaguarda **– 15%;**  - Disfuncional ou incapaz **– 12%;**  - Família ausente por trabalho ou obrigações familiares **– 9%;**  - Família envelhecida **– 6%;**  - Suporte institucional precário **– 3%;**  - Retaguarda familiar **– 0%.** | **15%** |
| 1. **Vínculo prévio à Cerciespinho** | - Frequenta ou frequentou serviço da Cerciespinho **- 10%**  - Não frequenta ou frequentou serviços da Cerciespinho – **0%** | **10%** |
| 1. **Residência prioritária no concelho de Espinho** | - Vive no concelho de Espinho - **5%**  - Não vive no concelho de Espinho – **0%** | **5%** |
| **Total:** | | **100%** |

2.A prioridade de cada situação será estabelecida pela congregação dos vários critérios e subcritérios. Em caso de igualdade na pontuação obtida, considerar-se- á como fator de desempate o candidato que detenha a inscrição mais antiga. Portanto, a ordem de inscrição não constitui um critério de prioridade na admissão do candidato, apenas poderá funcionar como fator de desempate;

3.Para efeitos de organização geral da prestação dos serviços, as especificidades de funcionamento e os recursos existentes na resposta social, determinam uma capacidade máxima de 33%, para clientes com perfis “grande dependente”.

**ARTIGO 9º**

**Seleção e Admissão**

1**.** A deliberação da admissão dos candidatos no Lar Residencial e a identificação do tipo de vaga é da responsabilidade do coordenador, que após a sua análise com a equipa técnica do serviço, informa o Conselho de Administração da organização;

2.O processo de admissão de novos clientes respeita as seguintes fases, em regra num prazo de 30 dias úteis:

1ªfase**:** Na existência de vaga, é efetuada a hierarquização da lista de candidatos, determinando a posição de cada candidato, decorrente da análise e ponderação dos critérios de definidos no Artigo **8)**. Destaca-se, a importância da adequação ao perfil do candidato ao tipo da vaga a ocupar;

2ªfase: Os 5 primeiros classificados da lista, são informados do ponto de situação do processo de admissão. No caso, de pretenderem manterem-se no procedimento de seleção, é-lhes solicitado documentos comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e do seu agregado familiar, no sentido de classificar a situação económica do candidato (critério 1 do Artigo 8.º), de acordo com o valor apurado através da fórmula de cálculo descriminado no Artigo 15.º.

3ªfase: Num prazo de 20 dias úteis, o coordenador ou um elemento da equipa técnica comunicará ao novo cliente e representante legal/significativo sobre a sua admissibilidade e aos 4 restantes candidatos da decisão final, informando-os do motivo que determinou a não admissão;

3**.** As vagas por preencher podem surgir por substituição de um cliente;

4.A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo dos primeiros 30 dias de frequência (período de acolhimento), se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os clientes e colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta.

**ARTIGO 10º**

**Acolhimento**

O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente e representante legal/significativo, sendo o responsável o gestor de caso (um elemento da equipa técnica) e são adotados os seguintes procedimentos:

1**.** Entrevista realizada ao cliente e representante legal/significativo, para aprofundamento da avaliação diagnóstica;

2**.** Apresentação e disponibilização do Regulamento Interno;

3. Prestação de informações sobre funcionamento, direitos e deveres das partes, responsabilidades de todos intervenientes na prestação do serviço, bem como informação sobre os mecanismos de participação;

4. Preenchimento e assinatura do contrato de prestação de serviços;

5. Abertura do processo individual do cliente;

6. Apresentação do novo cliente à equipa de colaboradores e clientes, e visita às instalações;

7. No sentido de facilitar a integração do novo cliente, é elaborado um programa de acolhimento a implementar por um período que não deverá ser superior a 30 dias. Findo este programa, a avaliação concretiza-se entre o coordenador, o gestor de caso, o cliente e o representante legal/significativo, emitindo-se a decisão relativa à continuidade de prestação de serviços;

8. Caso o cliente e representante legal/significativo manifestem o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integrações serão registas as razões e poderá proceder-se:

a) À sua reintegração na lista de espera;

b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;

c) Ao arquivamento do processo.

**ARTIGO 11º**

**Processo Individual do Cliente**

1.O processo individual é constituído pelo conjunto de documentos que caracterizam o cliente e que o acompanha ao longo da sua relação com o serviço. Este processo, contém dados relativos à identificação pessoal, avaliação diagnóstica, elementos sobre a situação social e financeira, registos do programa de acolhimento, plano de desenvolvimento individual e avaliações/revisões do mesmo, contrato de prestação de serviços e outros documentos considerados pertinentes para a intervenção;

2**.** O processo individual é arquivado em local próprio de fácil acesso à coordenação e à equipa técnica do serviço e em condições que garantam a confidencialidade e o sigilo da informação nele contido, conforme os procedimentos descritos no Manual de Gestão de Proteção de Dados da Cerciespinho. Com exceção das informações a disponibilizar às entidades financiadoras e/ou reguladoras conforme os dispositivos legais;

3.O cliente e representante legal/significativo têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este sempre que o necessitem.

4. o processo Individual obedece aos requisitos descritos nos normativos legais

**ARTIGO 12º**

**Listas de Espera**

**1.** Caso não seja possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vagas, esta informação deverá ser comunicada ao candidato e representante legal/significativo no ato da inscrição ou posteriormente por contato telefónico;

**2.** Em situação de inexistência de vaga, o candidato/representante legal caso o solicite ficará integrado em lista de espera;

**3.** A lista de espera é gerida de acordo com o Artigo 9.º e os critérios de priorização do Artigo 8.º deste regulamento. A gestão de vagas é feita através do apoio de uma ferramenta informática, podendo o candidato/ representante legal, sempre que solicite conhecer a posição que o candidato ocupa, em regra esta informação tem como referência a data da última hierarquização da lista de espera;

**4.** Cabe ao candidato ou seu representante legal/significativo informar o serviço sobre eventuais alterações que determinem alterações aos critérios de admissão e à classificação da candidatura;

**5.** Quando o candidato e representante legal/significativo informem que não se encontram interessados na manutenção na lista de espera, procede-se ao arquivo da inscrição e à consequente atualização da lista.

**CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**ARTIGO 13º**

**Instalações**

1. O Lar Residencial está sediado na Rua do Louredo, nº90 Anta 4500-098 Espinho,

Telefone: 227318952 e Fax sede:. 227348588

As instalações são compostas por:

- 10 Quartos duplos;

- 5 Quartos individuais;

- Sala de Atividades;

- Gabinete da Coordenadora;

- Salas de Descanso e Atividades;

- 1 espaço para o descanso do pessoal;

- Sala de Jantar;

- 2 Salas de Estar;

- Cozinha pequena para preparação de pequenos-almoços e lanches;

- Copa;

- Dispensa

- Arrumos de serviço;

- Zona de Arrecadação e Distribuição de Roupa;

- Sanitários gerais (1 para cada 2 quartos);

- Sanitário de Banho de Ajuda;

- Sanitários com antecâmara junto das salas;

- Balneários para pessoal de serviço;

**ARTIGO 14º**

**Horários de Funcionamento**

1. Horário de Funcionamento do Lar Residencial é 24 horas por dia, todos os dias da semana. Estes serviços não encerram nas épocas festivas.

2. Horário de Funcionamento da Secretaria: 09:00 às 17h nos dias úteis.

3 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 significativo (s) o mais antecipadamente possível.

**ARTIGO 15º**

**Entradas e Saídas de Visitas**

1. O horário de visitas está afixado em local visível do qual consta:

Semana: 14h00 as 14h30 e da 16h30 às 17h30

Fim-de-semana e Feriados: 14h00 às 17h00

Atendimento 4ª feiras das 14:30 as 16:30

2. Caso se justifique, o responsável pelo cliente poderá deixar lista de visitas possíveis para que os colaboradores possam identificar e gerir as mesmas.

3. Caso o visitante queira levar o cliente para o exterior, terá que assinar livro de visitas e os colaboradores ao serviço terão que confirmar identidade mediante apresentação de documento com fotografia.

4. O Lar define-se como serviços aberto à comunidade, podendo ser visitado por todos e ter a participação de pais, familiares, amigos, outros profissionais, cada um a seu nível e a seu modo de acordo com os horários de atendimento/visita e ou mediante prévia marcação /autorização.

**ARTIGO 16º**

**Comparticipação Familiar**

1**.** As comparticipações familiares mensais são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e tabela de cálculo de comparticipação adotada pela resposta;

2**.** Considera-se que comparticipação familiar, é o valor pago mensalmente pela utilização dos serviços e equipamento, determinada em função das percentagens definidas, a aplicar sobre o rendimento per capita (RC) do agregado familiar. Para além do cliente, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente: conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.ºgrau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; e adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

3**.** Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos anuais: do trabalho dependente; do trabalho independente (rendimentos empresarias e profissionais); de pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos); prestações sociais (exceto o abono de família); bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura); prediais; de capitais; e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal).

São consideradas de igual modo, para efeito de determinação do montante do RC, as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

4**.** A prova dos rendimentos do agregado é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e /ou a falta de entrega de documentos comprovativos, no prazo concedido para o efeito, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima. Esta condição não será aplicada quando a referida situação for devidamente justificada;

5**.** A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;

6**.** A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

7**.** Para efeitos da aplicação do referido modelo, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é obtido através da seguinte fórmula:

|  |  |
| --- | --- |
| ***RC = RAF/12 – D***  ***N*** | **RC** = Rendimento per capita mensal;  **RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);  **D** = Despesas mensais fixas;  **N** = Número de elementos do agregado familiar; |

8.No âmbito das compartições familiares do Lar Residencial, o cálculo deriva da aplicação de dois modelos destintos (de acordo com número de respostas que o cliente frequente):

8.1. O valor da mensalidade do Lar Residencial, será uma percentagem a aplicar ao rendimento per capita, variável entre 60% a 90%.

8.2. Os clientes que usufruem unicamente o serviço lar a comparticipação mensal corresponde à aplicação de 75% sobre o montante do rendimento per capita para utentes com maior autonomia e de 90% para situações de grande dependência.

8.3.Clientes que usufruem simultaneamente da frequência do CAO e Serviço Residencial: a comparticipação mensal corresponde à aplicação de 40% no CAO e de 60% no Serviço Residencial., sobre o montante do rendimento per capita ou em caso do cliente.

8.4. Sempre que o valor da Comparticipação familiar apurada seja inferior a 90% dos rendimentos do utente a Comparticipação Familiar a aplicar é de 90% do rendimento do utente.

9. Quando existir algum fator que implique o encerramento do Lar Residencial, os responsáveis serão informados com a antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de 15 (quinze) dias úteis.

10.As ausências superiores a 15 dias úteis quinze), desde que devidamente justificadas, terão uma redução de 10% no valor da comparticipação estabelecida.

11. Sempre que houver alteração de rendimentos esta deverá ser comunicada à Coordenadora para os devidos reajustamentos.

12. A mensalidade de Internamento Temporário, vaga extra acordo dentro da capacidade do serviço, tem precário próprio aprovado pelo Conselho de Administração da Organização.

13. Em tudo que esta norma for omissa, aplica-se o disposto na portaria n.º196- A/2015 de 1 de julho ou outra que venha a substituir este normativo.

**Artigo 17º**

**Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal**

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuada na secretaria da Cerciespinho até ao dia 8 do mês a que respeitar. O pagamento poderá ser efetuado em numerário, por cheque ou por transferência bancária, e será entregue ao cliente ou representante legal/significativo um recibo comprovativo de pagamento;
2. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

3. Sempre que se verificar que o pagamento da comparticipação familiar não é efetuado durante 3 meses consecutivos, e após interpelação para corrigir o incumprimento, a situação não for regularizada, nem justificado o motivo da dívida, a organização após uma análise individual do caso, poderá suspender a permanência do cliente até à regularização das mensalidades;

4. A comparticipação familiar, em regra, é objeto de revisão bianual, ou por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, devidamente comprovada;

4.1**.** A direção técnica do serviço poderá reduzir o valor ou isentar o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, seja comprovada a situação de carência económica;

5**.** Despesas com artigos pessoais, medicamentos, fraldas, cuidados de saúde ou de reabilitação não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo cliente e representante legal/significativos;

6. Poderão ainda ser acrescidos custos com atividades complementares (a titulo de exemplo de carácter lúdico, cultural, lazer), quando aplicável e sem caracter obrigatório.

**ARTIGO 18º**

**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do Lar Residencial encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2.Encontram-se descritas no manual de gestão dos recursos humanos da Cerciespinho, o conteúdo funcional de todos colaboradores que compõem o quadro de pessoal da resposta.

3. O quadro de pessoal esta conforme acorde de cooperação da Segurança Social.

**ARTIGO 19º**

**Direção Técnica**

1. O Lar Residencial é da responsabilidade do Conselho de Administração, que delega as suas responsabilidades na Diretora Geral da Cerciespinho, que nomeará uma coordenador(a) para Direção Técnica do Lar. Esta Direção Técnica compete a um técnico com formação superior com formação superior em ciências sociais, do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente com experi~encia profissional ou formação na are da deficiencia, nos termos da portaria nº 5972015 de 2 de março de 2015, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. A direção técnica/coordenação é substituída, nas suas ausências e/ou impedimentos, por um elemento da equipa técnica do Lar Residencial com responsabilidades de gestão operacional do serviço.

**IV – Direitos e Deveres**

**ARTIGO 20º**

**Direitos dos clientes**

1.São direitos dos clientes do Lar:

a) O ingresso no Lar Residencial por vontade própria.

b) A usufruir do espaço, em condições de higiene, saúde e segurança socialmente dignificantes.

c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psicológico e qualidade de vida.

d) O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes, bem como o direito à reserva da intimidade privada e familiar.

e) Ter direito a sua privacidade e confidencialidade dos dados pessoais e garantir o acesso a toda a informação de carácter pessoal cedida pelos próprios.

f) Ter um projeto pessoal, que garanta o respeito pela sua individualidade e potencie os meios e instrumentos necessários para a plena participação social.

g) Participar na vida da organização, através da criação de mecanismos de informação, facilitadores da apresentação/ tratamento de sugestões e reclamações.

h) A ser tratado com igualdade. Ninguém pode ser alvo de qualquer motivo de discriminação.

i) Receber apoio e orientação em todas as dimensões da sua vida (abordagem holística e multidisciplinar) baseada numa comunicação clara que promova a escolha informada. Ser informado e esclarecido sobre a rede de reabilitação existente.

j) Inscrever-se livremente e participar nas atividades.

l) Saber antecipadamente quais as atividades que irão decorrer.

m) Apresentar projetos, individualmente ou em grupo.

n) Direito à informação e à apresentação de sugestões ou reclamações

o) Ser respeitado nas suas preferências e gostos.

p) Direito à independência e à autonomia.

q) Direito a seguro pessoal.

r) Direito à elaboração e celebração de um contrato de prestação de serviços, de acordo com a intervenção solicitada e ter acesso, a um exemplar do mesmo e do regulamento interno em vigor.

s)Direito a exigir a qualidade da Resposta Social.

**ARTIGO 21º**

**Deveres dos clientes**

1. São deveres dos clientes do Lar Residencial

a) Respeitar o Lar e os seus representantes, observando o cumprimento das normas em vigor.

b) Colaborar com a Equipa técnica na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos estabelecidos. Respeitar as indicações que lhe forem transmitidas pelos colaboradores do Lar;

c) Respeitar os direitos de outros clientes.

d) Manter o bom estado de conservação os documentos ou objetos que lhe forem facultados, bem como fazer bom uso das instalações e dos equipamentos ao seu dispor, como arrumar e colocar nos respetivos lugares. Cooperar na redução de gastos desnecessários

e)Assinar contrato de prestação de serviços e efetuar o pagamento na data aprazada das mensalidades e comparticipações familiares acordadas.

f) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos ou materiais, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente.

g) Inscrever-se atempadamente nas atividades e respeitar as áreas reservadas a cada tipo de atividade.

h) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o bom funcionamento dos serviços e das atividades.

i) Colaborar com os serviços, respondendo e se possível preenchendo os impressos que lhe forem fornecidos ou para fins estatísticos ou de gestão. Fornecer informação atualizada de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;

j) Participar ativa e responsavelmente em todas as etapas do seu processo de intervenção.

l) Contribuir para a tranquilidade, o funcionamento e o bem-estar necessário ao serviço

m). Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.

o) Direito a exigir a qualidade dos serviços contratualizados e conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços.

**ARTIGO 22º**

**Direitos dos Significativos/ Representantes Legais**

1.São direitos dos Representantes Legais dos Clientes Lar Residencial:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes, bem como o direito à reserva da intimidade privada e familiar.

b) A saber, antecipadamente, quais as atividades que irão decorrer no Lar.

c) A ser informado atempadamente de qualquer alteração às atividades no Lar.

d) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.

e) Apresentar projetos individuais ou em grupo.

f) Direito a exigir serviço de qualidade de acordo com o contratualizado.

**ARTIGO 23º**

**Deveres dos Significativos/Representantes Legais**

1. São deveres dos representantes legais pais ou significativos do cliente do Lar Residencial:

a) Respeitar os serviços, seus representantes e horários de funcionamento.

b) Participar e acompanhar a integração do jovem/adulto na resposta;

c) Respeitar as indicações que forem transmitidas pelos Colaboradores.

d) Respeitar as áreas reservadas a cada tipo de atividade.

e) Entregar toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação familiar e proceder ao pagamento mensal desta nos prazos estabelecidos;

f) Comparecer as reuniões e atendimentos sempre que para tal forem convocados e efetuar as diligências que lhe forem solicitadas. Na impossibilidade de comparecer deverão justificar a sua ausência.

g)Entregar atempadamente declarações devidamente preenchidas, ou outros documentos pedidos.

h) Ter cuidado com o bem estar do seu familiar e zelar pelos cuidados de saúde, sempre que estiverem a sua guarda:

i) Informar a equipa caso haja alteração do número de telefone, telemóvel, morada ou outros aspetos relevantes.

j)Tomar a responsabilidade, sempre que necessário, de tomada de decisões sobre atos médicos ou legais;

l) Pagar pontualmente a comparticipação que foi acordada.

**ARTIGO 24º**

**Direitos da Cerciespinho**

São direitos da Cerciespinho:

**a)** Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, clientes e significativos.

**b)** Respeito pela dignidade, imagem e o bom-nome da Organização.

**c)** Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno e do Contrato de Prestação de Serviços.

**d)** Exigir o cumprimento do Código de Ética, dos Valores e da Missão da Organização.

**e)** Exigir cooperação do responsável legal no desenvolvimento e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Individual do seu familiar.

**f)** Receber a comparticipação mensal definida pela prestação de serviços, ou de outros pagamentos, de acordo com os prazos afixados.

**g)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que o cliente significativos/responsáveis legais, grave e reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da Cerciespinho;

**h)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

**ARTIGO 25º**

**Deveres da Cerciespinho**

São deveres da Cerciespinho:

**a)** Garantir o bom funcionamento do Lar Residencial, assegurando o bem-estar, a participação dos clientes e o respeito pela sua dignidade.

**b)** Cumprir a legislação e os normativos em vigor, definidos para estabelecimento de apoio social.

**c)** Cumprir o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social.

**d)** Proceder à admissão dos clientes com base nos critérios de priorização definidos no respetivo regulamento interno, aplicando a comparticipação familiar de acordo com a legislação em vigor.

**e)** Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos.

**f)** Assegurar a proteção de dados dos clientes, significativos/representante legal e colaboradores/as, obedecendo à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais.

**g)** Elaborar, submeter à aprovação e divulgar o Regulamento Interno de funcionamento e prestar os serviços de acordo com esses respetivo documento.

**h)** Elaborar e submeter a aprovação do Conselho de Administração da Cerciespinho o Plano de Atividades e Orçamento Anual e Relatório de Atividades e Contas de Gerência.

**i)** Apresentar todas as informações e esclarecimentos sobre o funcionamento da resposta social às Entidades Financiadoras e Reguladoras.

**j)** Comunicar aos serviços da Segurança Social a frequência da resposta social.

**ARTIGO 26º**

**Modalidades de participação de Significativos e ou voluntários**

O programa de enquadramento de voluntariado é desenvolvido de acordo com a legislação em vigor (artigo 9º da Lei n.º71/88 de 03/11/1988). O trabalho voluntário assenta no princípio da responsabilidade e não pressupõe contrapartidas financeiras.

A participação de responsáveis legais/significativos ou voluntários no plano de atividades do Lar Residencial obedece aos seguintes requisitos:

**1.** Manifestar voluntária e atempadamente interesse em colaborar nas atividades a serem implementadas;

**2.** Avaliar o perfil do voluntário, nomeadamente as competências pessoais e profissionais, assim como a proposta apresentada, adequando-a às características e necessidades dos clientes e às especificidades do funcionamento da resposta;

**3.** Definir as condições de acesso aos locais da realização das atividades, sendo disponibilizada informação sobre a finalidade e o funcionamento geral do serviço assim como o enquadramento da organização;

**4.** Todas as atividades realizadas pelos voluntários deverão ser acompanhadas e supervisionadas pela coordenação/equipa técnica e monitores.

**Artigo 27º**

**Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado um contrato por escrito com o residente e /ou representante legal/significativo e o Lar Residencial. Neste contrato, encontram-se refletidas os direitos e deveres das partes, a identificação dos serviços e atividades a realizar, pagamento de comparticipação, condições de alteração, suspensão e ou rescisão de contrato.

2. O contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou representante legal no ato de admissão e arquivado outro no respetivo processo individual

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, formalizadas por meio de adenda.

**ARTIGO 28º**

**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, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o cliente deverá apresentar atestado médico com tempo previsto para o reingresso.

2. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente queira ir de férias e fins-de-semana com os familiares.

3. Qualquer doença ou comportamento do cliente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que represente risco para os outros Clientes origina a interrupção da sua frequência até à sua resolução médica, durante um período máximo de um mês.

4. A comparticipação familiar terá lugar a uma redução de 25%, durante um período de 1 mês ao máximo de 3 meses. Após o período referido, não se verificando o retomar dos serviços, será realizado a rescisão do contrato e aguardar caso o cliente e responsável legal/significativo pretendam em lista de espera;

5. Para efeitos de verificação das alterações de frequência do número de clientes, as frequências são comunicadas mensalmente aos serviços do Instituto de Segurança Social, através da aplicação informática existente para o efeito no site da Segurança Social Direta.

**ARTIGO 29º**

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

1. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos contratantes, sempre que ocorrer circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento grave de qualquer obrigação consignada no contrato clausulado e/ou regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar;

2.Considera-se, nomeadamente, justa causa da rescisão do contrato a verificação, por parte do cliente/responsável legal, quando o Lar não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no clausulado;

3**.** Por falta de pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo fixado na alínea 3 do Artigo 16.º;

4. À Cerciespinho reserva-se o direito de unilateralmente rescindir o contrato, quando verifique a inadequação dos serviços prestados à situação, sem prejuízo, de efetuar diligências no sentido de encaminhar a situação para uma resposta mais adequada.

**ARTIGO 30º**

**Depósito e Guarda de Bens**

1. Todo e qualquer bem, do cliente, deverá ser dado a conhecer à Coordenadora de forma a constar na lista de pertences. O que não for referido os serviços não se responsabilizam por dano ou furto.

**ARTIGO 31º**

**Atuação em situações de emergência**

* + - 1. A Cerciespinho tem identificadas as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de atuação. As situações de emergência podem ocorrer na prestação de serviços nas instalações da organização, nos transportes ou em atividades inclusivas realizadas no exterior, nomeadamente:

- Ocorrências do foro clínico (convulsões, crises respiratórias, desmaios, entre outros);

- Acidentes pessoais (quedas, cortes, queimaduras, entre outros);

- Morte súbita.

* + - 1. Nestes casos os colaboradores devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a organização cumprir os normativos legais vigentes;
      2. Em situação crítica e potencialmente mais grave, é contactado o INEM/Bombeiros. Depois da prestação dos primeiros socorros e a situação estar assegurada pelo INEM deve ser informada o coordenador e/ou equipa técnica. Por sua vez estes devem informar os significativos/representantes legais das ocorrências e, nos casos mais graves, solicitar-se-á a sua presença para dar continuidade ao acompanhamento da situação;
      3. No caso de total incapacidade do significativo/representante legal, ou pela ausência de retaguarda familiar, será realizado o acompanhamento pelos colaboradores do Lar Residencial.
      4. As ocorrências deverão ser registadas no IMP Registo de Ocorrências;
      5. O serviço tem disponível uma informação sintética de saúde (administração terapêutica e outros informações relevantes) e dados pessoais relevantes de cada cliente disponível para informar os serviços de emergência;

**7.** Em caso de emergência, por exemplo em situação de incêndio, inundação ou necessidade de evacuação, o colaborador que identificar a situação, deve informar imediatamente o responsável de segurança e/ou o delegado de segurança, que avaliará e classificará a emergência e assumirá a direção e coordenação das equipas de emergência informando a central de segurança da evolução do sinistro. Em função da evolução do sinistro e das informações recolhidas, dará ordens pertinentes sobre as ações a realizar e decidirá sobre a emissão de um alerta.

**ARTIGO 32º**

Prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes

1. A Cerciespinho tem definido um conjunto de disposições e regras, no sentido de garantir a prevenção e o controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes que se encontram descritas no manual de processos;

1.1. O Lar Residencial funciona com base no código de ética e de conduta, onde estão contemplados os princípios fundamentais da organização, como o respeito pela dignidade do cliente, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a liberdade de escolha e autodeterminação, protegendo-os de riscos e defendendo os seus direitos;

2. Quando detetados indícios ou evidências de ocorrência de situações como as referidas anteriormente, as mesmas devem ser comunicadas de imediato à coordenação, que atuará no sentido de se iniciar uma avaliação e análise rigorosa;

3. A confirmação destas situações dá origem à realização de um inquérito de averiguação interno. Do resultado deste inquérito poderão ser definidos e implementados procedimentos disciplinares ou outros procedimentos legais sendo dado conhecimento aos clientes e responsáveis legais/significativos;

4. De acordo com a gravidade da situação poderão ser contactadas entidades oficiais no âmbito das problemáticas detetadas.

**CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**ARTIGO 33º**

**Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Lar Residencial possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

2.A Cerciespinho possui, adicionalmente, processo próprio de gestão de sugestões e reclamações. As reclamações ou sugestões poderão ser apresentadas verbalmente ou por escrito em impresso próprio.

**ARTIGO 34º**

**Alterações ao Regulamento**

1. 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.

1.1Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

2**.** Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e significativo/ representante legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**ARTIGO 35º**

**Integração de Lacunas**

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

**ARTIGO 36º**

**Disposições Complementares**

1**.** A Cerciespinho tem um seguro, obrigatório por Lei, que abrange todos os clientes. O pagamento deste seguro é da responsabilidade da organização;

2**.** O seguro de acidentes pessoais cobre, até determinado limite, despesas de tratamento resultantes de acidente, invalidez permanente e morte. Assegura as seguintes despesas: serviço de urgência, consultas e tratamentos na entidade médica à escolha dos significativos e medicamentos, funcionando em sistema de reembolso das despesas realizadas e elegíveis;

3*.* É obrigatória a entrega dos documentos de despesa na secretaria da Cerciespinho para serem enviados à seguradora que procederá posteriormente ao reembolso;

4**.** O serviço não se responsabiliza pela perda, extravio ou danos de objetos de valor, bem como quaisquer outros objetos deixados ao cuidado do cliente pelos responsáveis.

**ARTIGO 37º**

**Entrada em Vigor**

1.O presente regulamento entra em vigor em junho de 2019 após aprovação do Conselho de administração da Organização e do Instituto de Segurança Social de Aveiro.

A Diretora Geral A Coordenadora

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Declaração**

Declaro que tomei conhecimento e aceito as condições do presente Regulamento Interno referente às normas de funcionamento do Lar Residencial da Cerciespinho, pelo que vou assinar e datar como comprovativo da minha aceitação. Este documento foi me entregue e elucidado.

Data:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Significativo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Junho de 2019