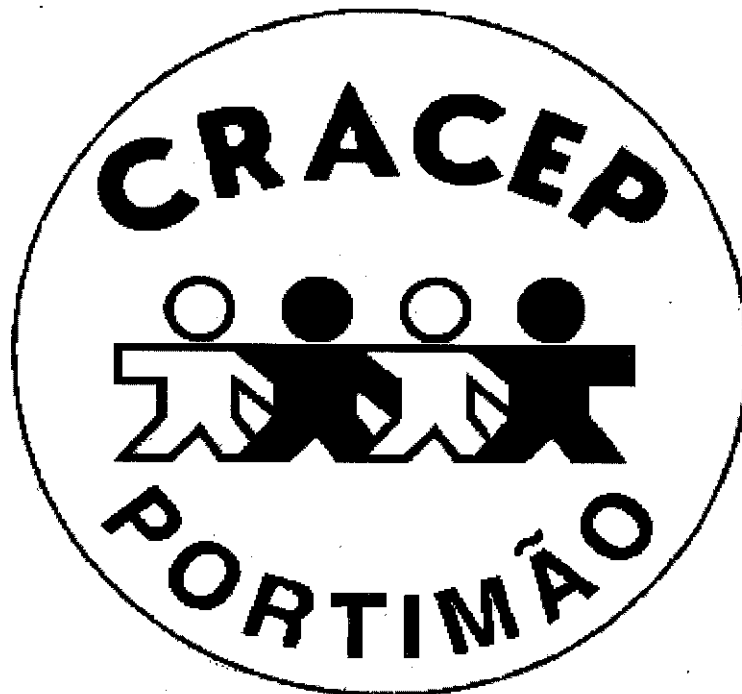


Handwritten signature/initials



Regulamento Interno
do
Lar Residencial



Regulamento Interno do Lar Residencial

[Handwritten signatures]

Índice

Capítulo 1 - Disposições Gerais	3
Norma 1 - Âmbito de Aplicação	3
Norma 2 - Legislação Aplicável	3
Norma 3 - Objetivos do Regulamento	3
Norma 4 - Objetivos do Lar Residencial	3
Norma 5 - Modalidades de Funcionamento	4
Capítulo 2 - Processo de Admissão dos Clientes	4
Norma 6 – Requisitos de Inscrição	4
Norma 7 – Candidatura/Inscrição	5
Norma 8 – Critérios de Admissão	7
Norma 9 – Lista de Espera	7
Norma 10 - Admissão	8
Norma 11 – Acolhimento dos Novos Clientes	11
Norma 12 – Contrato de Prestação de Serviços	11
Norma 13 – Processo Individual do Cliente	12
Norma 14 – Controlo dos Pertences dos Clientes	13
Norma 15 – Seguro	14
Capítulo 3 – Prestação de Cuidados e Serviços	14
Norma 16 – Serviços Prestados	14
Norma 17 – Apoio Residencial (Alojamento)	14
Norma 18 – Nutrição e Alimentação	15
Norma 19 – Apoio nas Atividades de Suporte à Vida Quotidiana	16
Norma 20 – Cuidados Pessoais e de Saúde	17
Norma 21 – Apoio nas Atividades Socioculturais	17
Norma 22 – Apoio Psicossocial	17
Norma 23 – Plano Individual	18
Norma 24 – Maus-tratos e Negligência	18
Capítulo 4 – Instalações e Regras de Funcionamento	18
Norma 25 – Instalações	18



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Índice (continuação)

Norma 26 – Horários de Funcionamento	19
Norma 27 – Entrada e Saída de Visitas	19
Norma 28 – Quadro de Pessoal	20
Norma 29 – Direção Técnica	20
Norma 30 – Equipa Técnica e restantes Funcionários do Lar Residencial	21
Norma 31 – Comparticipação Mensal dos Clientes	21
Norma 32 – Pagamento da Comparticipação Mensal dos Clientes	24
Norma 33 – Suspensão e/ou Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços	26
Norma 34 – Preparação da Saída do Cliente da Resposta Social	27
Norma 35 – Procedimentos em caso de Falecimento do Cliente	27
Capítulo 5 – Apoio Residencial Temporário	28
Norma 36 – Considerações Específicas	28
Capítulo 6 – Direitos e Deveres	30
Norma 37 – Direitos do Cliente e Significativos	30
Norma 38 – Deveres do Cliente e Significativos	32
Norma 39 – Direitos da Instituição	33
Norma 40 – Deveres da Instituição	33
Norma 41 – Livro de Reclamações	34
Norma 42 – Elogios/Sugestões/Reclamações	34
Norma 43 – Documentação Disponível	34
Norma 44 – Proteção de Dados	35
Capítulo 7 – Disposições Finais	35
Norma 45 – Alterações ao Regulamento	35
Norma 46 – Integração de Lacunas	35
Norma 47 – Entrada em Vigor	35
Capítulo 8 – Anexos	36
Anexo 1 – Critérios de Admissão do Candidato ao Lar Residencial	36



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signature and initials

CAPÍTULO 1 **Disposições Gerais**

NORMA 1

Âmbito de Aplicação

O Lar Residencial é uma resposta social sem personalidade jurídica autónoma e é parte integrante da CRACEP (Cooperativa de Reeducação e Apoio ao Cidadão Excepcional de Portimão), cooperativa que integra o ramo da Solidariedade Social. O Lar Residencial tem acordo estabelecido com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro.

O funcionamento do Lar Residencial rege-se por princípios de humanização e de respeito pela privacidade e individualidade dos seus clientes.

O Lar Residencial cumpre o seu dever de facilitar o livre e fácil acesso à informação, por parte dos seus clientes e outros interessados, de acordo com o estipulado na lei, no que se refere à afixação das obrigações legais em local bem visível e de fácil acesso.

NORMA 2

Legislação Aplicável

O Lar Residencial da CRACEP rege-se pela legislação em vigor e aplicável à Instituição e à resposta social.

NORMA 3

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos do cliente e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Lar Residencial;
- Definir toda a metodologia do apoio residencial;
- Promover a participação ativa do cliente e/ou significativo ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 4

Objetivos do Lar Residencial

1. O Lar Residencial é uma estrutura de apoio que funciona em edifício autónomo sito na Mexilhoeira Grande e visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da



Regulamento Interno do Lar Residencial

pessoa com deficiência e incapacidade que se encontre impedida, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar.

2. Os objetivos específicos do Lar Residencial são:

- Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
- Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas do cliente;
- Promover estratégias de reforço de autoestima e de autonomia pessoal e social;
- Prestar apoio na integração do cliente em estrutura de reabilitação e/ou de integração socioprofissional;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, com vista à integração.

NORMA 5

Modalidades de Funcionamento

O acolhimento no Lar Residencial tem duas modalidades:

- Apoio residencial de tipo permanente - é aquele que não tem o termo definido e que se prevê com duração superior a 45 dias consecutivos. Existem para esse tipo de apoio residencial 34 camas.
- Apoio residencial de tipo temporário - é aquele que é prestado por período de tempo determinado e previamente estipulado, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes. Este tipo de apoio não deve exceder os 45 dias consecutivos, estando disponível para este tipo de apoio residencial 1 cama.

CAPÍTULO 2

Processo de Admissão dos Clientes

NORMA 6

Requisitos de Inscrição

São requisitos para a inscrição no Lar Residencial:

- Ter deficiência intelectual e incapacidade;
- Ter idade igual ou superior a 16 anos.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 7

Candidatura/Inscrição

1. O período de candidatura decorre todo o ano.
2. A formalização da candidatura é efetuada pela Equipa Técnica do Lar Residencial que tem a responsabilidade de dar seguimento aos procedimentos necessários para validá-la ou não como inscrição. Mediante o resultado desta validação, a Equipa Técnica propõe à Direção Técnica a candidatura e quando tal se justificar, esta última submete à decisão do Conselho de Administração.
3. A formalização da candidatura/inscrição comporta o preenchimento dos formulários em uso na Instituição, que são preenchidos presencialmente ou via email/correspondência. O candidato/significativo, para efetivar a mesma, deve entregar/enviar a cópia de documentos a seguir indicados, devidamente autorizadas para efeito de processo de inscrição:

3.1 Documentos Pessoais

- 1) Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do candidato;
- 2) Cartão de subsistemas de saúde a que o candidato pertença;
- 3) Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do responsável legal do candidato.

Nota: quando não existe cartão de cidadão devem entregar cópias Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente dos Serviços de Saúde do candidato e do responsável legal do candidato.

3.2 Documentos médicos/técnicos:

- 1) Declaração médica ou relatório de avaliação que certifique a situação de deficiência do candidato;
- 2) Atestado Médico de Incapacidade Multiusos.

3.3 Documentos de Rendimentos:

- 1) Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação, relativas ao ano anterior, ou na ausência de rendimentos, uma declaração emitida pela Administração Tributária, comprovativa da inexistência de declaração de IRS do ano anterior;
- 2) Cópia dos 3 últimos recibos de vencimento de todos os elementos do agregado familiar em caso de alteração da situação profissional face ao ano anterior ou de inexistência da declaração de rendimentos;
- 3) Cópia da declaração remetida no mês de janeiro pelo Centro Nacional de Pensões, a qual contém a informação relativa aos valores de pensões e respetivos complementos (quando existentes) abonados no ano anterior,



Regulamento Interno do Lar Residencial

[Handwritten signatures]

quando um dos elementos do agregado esteja isento da entrega de declaração de IRS;

- 4) Cópias de declarações emitidas pela segurança social, com a informação relativa aos rendimentos de prestações sociais concedidas no ano anterior a cada um dos elementos do agregado familiar;
- 5) Comprovativo de bolsa de estudo e formação para grau superior a licenciatura;
- 6) Caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, relativas a todos os bens imóveis e Nota de Cobrança Anual do IMI;
- 7) Declaração onde conste o montante do saldo das contas bancárias à data de 31 de dezembro do ano anterior e juros abonados durante o ano, assim como outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares;
- 8) Comprovativo de outros rendimentos.

3.4 Documentos de Despesas:

- 1) Comprovativos das despesas efetuadas com as rendas/empréstimos com a habitação própria e permanente (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS);
 - 2) Comprovativos das despesas mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS);
 - 3) Comprovativos de despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica devidamente comprovada (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS).
4. Os documentos probatórios referidos no ponto 3 são entregues à Equipa Técnica, no Lar Residencial da CRACEP, sita na Estrada das Fontainhas, lote 2, 8500-134 Mexilhoeira Grande - Portimão, das 9 horas e 30 minutos às 13 horas e das 14 horas às 17 horas e 30 minutos, em dias úteis. Em alternativa devem ser enviados para os seguintes email's lr@cracep.pt e geral@cracep.pt ou ainda por correio para morada acima referida.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 8

Critérios de Admissão

1. A priorização dos candidatos para a lista de espera e/ou admissão na vaga para o apoio permanente é feita de acordo com critérios de ponderação, aos quais são atribuídas pontuações. Os critérios são os seguintes, sendo que o critério número 1 é o de maior ponderação, e o número 5 é o de menor ponderação:
 - 1) Integrar grupos economicamente mais desfavorecidos;
 - 2) Não possuir retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar;
 - 3) Frequentar outra resposta social da CRACEP ou outras respostas da rede social, na área da deficiência/ reabilitação, ou ainda abrangido pelo apoio à contratação/ integração profissional de pessoas com deficiência, no concelho de Portimão ou limítrofes;
 - 4) Residir no concelho de Portimão e limítrofes;
 - 5) Ter irmãos a frequentar a Instituição.
2. Em caso de empate, é dada prioridade ao candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.
3. Em anexo, no capítulo 8, anexo 1, encontram-se os Critérios de Admissão do Candidato ao Lar Residencial, devidamente especificados.

NORMA 9

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao candidato/significativo, no ato da candidatura, e este é incluído na lista de espera da resposta social.
2. A posição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios da norma 8.
3. A alteração da posição do candidato na lista de espera depende da mudança dos seus dados pessoais, do reposicionamento de outros candidatos e da entrada e da saída de candidatos na lista.
4. A inscrição de qualquer candidato só se torna válida após comprovativo escrito emitido por um dos elementos da Equipa Técnica do Lar Residencial.
5. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - Falecimento do candidato;
 - Desistência por parte do candidato;
 - Desatualização de dados do candidato/significativo;



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

6. Sempre que o candidato/significativo solicita informação sobre a posição na lista, esta é-lhe facultada.
7. A resposta social tem disponível uma Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 10

Admissão

1. A admissão no apoio residencial permanente é condicionada da seguinte forma:
 - Abertura de vaga no grupo de vagas geridas pela Instituição, que pode ocorrer no grupo feminino ou no grupo masculino
 - Abertura de Vaga nos 3 lugares reservados aos Serviços da Segurança Social.
2. A ocupação das 3 vagas reservadas (2 vagas do grupo feminino e 1 vaga do grupo masculino) para gestão dos Serviços da Segurança Social, estabelecidas em Acordo de Cooperação, é da responsabilidade dos serviços do Centro Distrital de Faro da Segurança Social.
3. Sempre que se verifique a abertura de uma das vagas referidas no ponto anterior, cabe à Direção Técnica do Lar Residencial informar os Serviços da Segurança Social do Centro Distrital de Faro, o número de vagas abertas e qual o grupo a que pertencem as mesmas.
4. Para a admissão do cliente no apoio permanente são tidos em conta, conjuntamente, os seguintes critérios:
 - Ter deficiência intelectual e incapacidade
 - Ter idade igual ou superior a 16 anos
 - Respeitar os critérios de ponderação da lista de espera
 - Pertencer ao grupo onde surgiu a vaga
 - O cliente estar integrado ou ser admitido, em simultâneo, noutra resposta social da CRACEP ou noutra resposta da rede social, na área da deficiência/reabilitação, ou ainda estar ou ser abrangido, em simultâneo, pelo apoio à contratação/integração profissional de pessoas com deficiência, no concelho de Portimão ou limítrofes.
5. A decisão da admissão, referida no ponto anterior, é da responsabilidade da Direção Técnica do Lar Residencial e é validada pelo Conselho de Administração da CRACEP.
6. Para efeitos de admissão, o cliente/significativo deve proceder à entrega de cópia atualizada, devidamente autorizada para o efeito, dos seguintes documentos:



Felício
V.B.

6.1 Documentos Pessoais

- 1) Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do cliente;
- 2) Cartão de subsistemas de saúde a que o cliente pertença;
- 3) Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do responsável legal do cliente.
- 4) Cópia da decisão judicial, onde consta a indicação do responsável legal pelo cliente
- 5) Certidão do assento de nascimento do cliente, onde conste o averbamento das decisões judiciais relativas ao cliente.

Nota: quando não existe cartão de cidadão devem entregar cópias Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente dos Serviços de Saúde do cliente e do responsável legal do cliente.

6.2 Documentos médicos/técnicos:

- 1) Relatório médico, onde é descrito o estado de saúde do cliente e os cuidados específicos a ter com este;
- 2) Atestado Médico de Incapacidade Multiusos.

6.3 Documentos de Rendimentos:

- 1) Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação, relativas ao ano anterior, ou na ausência de rendimentos, uma declaração emitida pela Administração Tributária, comprovativa da inexistência de declaração de IRS do ano anterior;
- 2) Cópia dos 3 últimos recibos de vencimento de todos os elementos do agregado familiar em caso de alteração da situação profissional face ao ano anterior ou de inexistência da declaração de rendimentos;
- 3) Cópia da declaração remetida no mês de janeiro pelo Centro Nacional de Pensões, a qual contém a informação relativa aos valores de pensões e respetivos complementos (quando existentes) abonados no ano anterior, quando um dos elementos do agregado esteja isento da entrega de declaração de IRS;
- 4) Cópias de declarações emitidas pela segurança social, com a informação relativa aos rendimentos de prestações sociais concedidas no ano anterior a cada um dos elementos do agregado familiar;
- 5) Comprovativo de bolsa de estudo e formação para grau superior a licenciatura;



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signature and initials in the top right corner.

- 6) Caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, relativas a todos os bens imóveis e Nota de Cobrança Anual do IMI;
- 7) Declaração onde conste o montante do saldo das contas bancárias à data de 31 de dezembro do ano anterior e juros abonados durante o ano, assim como outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares;
- 8) Comprovativo de outros rendimentos.

6.4 Documentos de Despesas:

- 1) Comprovativos das despesas efetuadas com as rendas/empréstimos com a habitação própria e permanente (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS);
 - 2) Comprovativos das despesas mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS);
 - 3) Comprovativos de despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica devidamente comprovada (relativas ao ano apresentado em declaração de IRS).
7. Os documentos entregues que se refiram quer ao cliente quer ao seu representante legal/significativo são tratados pela instituição de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor.
 8. Na admissão do cliente na resposta social, podem ser efetuadas consultas com o médico e com a nutricionista da instituição ou ainda com outros técnicos, para avaliar a condição de saúde e as necessidades específicas do cliente.
 9. Caso ocorram situações de origem pandémica, infecciosa ou outra relativa a saúde pública, a admissão do cliente fica sujeita às orientações em vigor.
 10. No momento da admissão do cliente na resposta social é solicitado ao responsável/significativo do cliente a assinatura de documentos relacionados com a admissão do cliente e que visem o bom funcionamento e o cumprimento da legislação em vigor e as normas em uso na Instituição.
 11. No momento da admissão do cliente é dado conhecimento ao cliente e ao seu significativo de todos os Manuais, Regulamentos e Instruções de Trabalho que integram e estruturam o funcionamento da resposta social e da Instituição.
 12. A admissão só se torna efetiva após um período experimental mínimo de 30 dias úteis.



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signature and initials

13. Passado o período experimental e já no decorrer da frequência do cliente em apoio residencial de tipo permanente, a situação que foi critério na sua admissão (frequência de outra resposta social da CRACEP ou de outra resposta da rede social, na área da deficiência/ reabilitação ou ainda estar abrangido pelo apoio à contratação/integração profissional de pessoas com deficiência, no concelho de Portimão ou limítrofes) se se alterar, o Lar Residencial aceita e assume o apoio a tempo inteiro deste cliente.

NORMA 11

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes está previsto na resposta social e estão devidamente definidos os seus procedimentos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 12

Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento do cliente no Lar Residencial pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. É celebrado contrato escrito entre a CRACEP e o cliente, familiar ou seu representante legal, onde constam os direitos e as obrigações legais das partes.
3. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o cliente e significativo devem manifestar integral adesão. Desta feita a assinatura do contrato de prestação de serviços e a aceitação do Regulamento Interno da resposta social significam a concordância com todas as regras e normas em vigor. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes. O cliente, familiar ou seu representante legal, após assinatura do contrato, fica com um exemplar do mesmo e do Regulamento Interno. O exemplar do contrato da Instituição é arquivado no respetivo processo individual do cliente.
4. No contrato de prestação de serviços estão definidos os direitos e obrigações das partes.
5. A estipulação de cláusulas especiais é obrigatoriamente passada a escrito e parte integrante do contrato de prestação de serviços da resposta social.



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

6. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato escrito, são sujeitas à aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito para que constem do processo individual do cliente.
7. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo, por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.
8. O período de duração do contrato de prestação de serviços da resposta social tem, por norma, a duração de um ano. Contudo, esse período pode ser menor, se for da vontade das partes.

NORMA 13

Processo Individual do Cliente

1. O Lar Residencial tem Processo Individual para cada cliente, com documentos em suporte digital e em papel.
2. O Processo Individual do cliente contém os seguintes documentos:
 - Ficha de Caracterização Individual (com dados de identificação do cliente, identificação, endereço e telefone do significativo responsável pelo cliente a contactar em caso de emergência/necessidade e identificação do médico assistente);
 - Ficha de Inscrição e de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - Registo de contacto da admissão na lista de espera;
 - Registo de contacto de comunicação e de aceitação da admissão;
 - Registo de reunião de formalização da admissão;
 - Ficha de Admissão e de Avaliação Diagnóstica (com data de admissão e com situação clínica e social do cliente);
 - Cálculo de Capitação e Comparticipação Familiar e respetivas revisões;
 - Contrato de prestação de serviços e adendas;
 - Programa de acolhimento e relatório de avaliação do programa de acolhimento;
 - Documentos de identificação do cliente;
 - Relatório da avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente;
 - Plano Individual do cliente e respetivas revisões;
 - Relatórios de avaliação do Plano Individual;
 - Registo de Presenças, de entradas e saídas do cliente;
 - Registo de Visitas e Contactos;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Documentos Jurídicos;
 - Registos da prestação dos serviços;
 - Registos das ocorrências;
 - Outros documentos de relevo para caracterização e historial do cliente;
 - Programa de saída (com registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos).
3. Os documentos com prazo de validade são regularmente verificados com vista à sua atualização, bem como toda a documentação que conste do Processo Individual do cliente é atualizado regularmente e de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável.
 4. Toda a documentação do Processo Individual do cliente cumpre todos os requisitos legais.
 5. Toda a documentação que integra o Processo Individual do cliente por conter dados pessoais e sensíveis, é devidamente salvaguardada, ficando arquivada em armários fechados, cujas chaves estão ao cuidado da Direção Técnica ou do técnico de substituição. No caso da documentação em suporte digital a mesma fica armazenada e protegida por palavra passe.

NORMA 14

Controlo dos Pertences dos Clientes

1. O controlo de pertences dos clientes está previsto na resposta social e estão devidamente definidos os seus procedimentos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.
2. Os pertences do cliente são identificados com um código único por cliente.
3. É realizada a prevenção de roubos dentro da resposta social desde a admissão, sendo aconselhado o cliente a efetuar a guarda dos seus valores em local seguro. Os funcionários são sensibilizados para a importância do rastreio e identificação de novos pertences, bem como da importância de estes não estarem acessíveis aos outros clientes. Igualmente funcionários, clientes e significativos são sensibilizados a evitar trocas de bens entre clientes. Todos os procedimentos relativos a este assunto estão definidos num manual específico, em uso na Instituição, que pode ser consultado a pedido dos interessados.



Regulamento Interno do Lar Residencial

NORMA 15

Seguro

Os clientes são abrangidos pelo seguro de acidentes pessoais em vigência na Instituição.

CAPÍTULO 3

Prestação de Cuidados e Serviços

NORMA 16

Serviços Prestados

1. O desenvolvimento dos serviços é efetuado de acordo com o Plano Anual de Atividades e com o Plano Individual de cada cliente, o qual prevê os serviços e as áreas de intervenção disponibilizadas, tendo como principal objetivo responder às necessidades e expectativas do cliente, maximizando os seus potenciais. Mediante isto, o Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - Apoio Residencial (alojamento);
 - Nutrição e Alimentação;
 - Apoio nas Atividades de Suporte à Vida Quotidiana;
 - Cuidados Pessoais e de Saúde;
 - Apoio nas Atividades Socioculturais;
 - Apoio Psicossocial.
2. O Lar Residencial pode contratar outros serviços, com vista a responder às necessidades e expectativas do cliente e seu significativo, sendo o pagamento dos mesmos da responsabilidade do cliente e/ou significativo.
3. A periodicidade dos diferentes serviços disponibilizados pelo Lar Residencial está de acordo com Plano Individual de cada cliente e com o Plano de Atividades da resposta social e é condicionado pela natureza dos diferentes serviços.

NORMA 17

Apoio Residencial (Alojamento)

1. O Lar Residencial disponibiliza para o apoio permanente o serviço de apoio residencial que funciona 24 horas por dia durante 365 dias por ano.
2. O Lar Residencial tem quartos individuais e duplos para clientes femininos e masculinos, os quais são distribuídos e atribuídos pelos seguintes critérios:
 - Género;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Grau de dependência/autonomia;
 - Estado de saúde;
 - Características do sono;
 - Estabilidade comportamental;
 - Adaptação ao Lar Residencial;
 - Relação entre clientes.
3. Sempre que necessário ocorrem alterações na distribuição de quartos.
 4. É permitido o acesso de significativos aos quartos, nomeadamente para ajuda na instalação do cliente, para visita em situação de doença e para acompanhamento noturno (sempre que solicitado), respeitando sempre a intimidade e descanso dos outros clientes.
 5. O cliente pode personalizar o seu espaço privado, concretamente decorar com objetos pessoais, pertences e mobiliário o espaço do quarto que lhe é atribuído, desde que o mesmo seja semelhante ao existente e adequado às orientações da instituição e legislação em vigor.
 6. Nos quartos duplos, o espaço a atribuir a cada cliente tem áreas equivalentes. O mesmo acontece com os espaços de arrumação aí existentes (roupieiros, cómodas, mesas-de-cabeceira), os quais estão identificados com os códigos que correspondem a cada cliente.

NORMA 18

Nutrição e Alimentação

1. O serviço de nutrição e alimentação respeita as necessidades de cada cliente, garante uma alimentação equilibrada e cumpre as boas práticas de higiene e segurança alimentar (de acordo com as regras definidas em Instrução de Trabalho específica).
2. É da responsabilidade do Conselho de Administração o fornecimento das refeições. A Instituição pode optar pelo fornecimento das referidas refeições através de empresas especializadas e credenciadas ou pela confeção na própria Instituição.
3. As refeições servidas no Lar Residencial são as seguintes:
 - Pequeno-almoço (entre as 7h30m e as 8h30m);
 - Lanche da manhã (entre as 10h30m e 11h);
 - Almoço (entre as 12h e as 12h45m);
 - Lanche da tarde (entre as 15h30m e as 16h);



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signature and initials in the top right corner.

- Jantar (entre as 20h e as 20h45m);
 - Ceia (entre as 22h e 22 h30m).
4. Os horários das refeições estão sujeitos a alterações de acordo com as várias rotinas que podem ocorrer no Lar Residencial e ainda de acordo com as particularidades de cada cliente.
 5. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no Lar Residencial em locais próprios e bem visíveis.
 6. Qualquer alteração ao regime alimentar do cliente tem que estar devidamente comprovada e respeitar situações de saúde e bem-estar do cliente.
 7. Os significativos, sempre que interessados em efetuar refeições com o cliente, no refeitório da Instituição, têm de avisar a Direção Técnica com antecedência e efetuar o pagamento da refeição de acordo com o preçário em vigor na Instituição, o qual está afixado no placar da resposta social.

NORMA 19

Apoio nas Atividades de Suporte à Vida Quotidiana

1. Este serviço integra o tratamento de roupa, acompanhamento ao exterior e a aquisição de bens e serviços.
2. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal do cliente, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados no âmbito dos serviços a prestar pelo Lar Residencial (de acordo com as regras definidas em Instrução de Trabalho específica).
3. Os procedimentos implementados na resposta social no acompanhamento ao exterior e na aquisição de bens e serviços estão devidamente definidos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 20

Cuidados Pessoais e de Saúde

1. Este serviço integra os cuidados de higiene e de imagem, os cuidados de saúde e os cuidados em situação de emergência e a administração terapêutica.
2. De acordo com a legislação em vigor, a resposta social não tem obrigatoriedade de integrar no seu quadro de recursos humanos pessoal técnico dessa área, podendo tê-lo por opção.
3. Os cuidados de saúde a prestar aos clientes no Lar Residencial decorrem de prescrição de técnicos especializados na área da saúde.



Regulamento Interno do Lar Residencial

João
de
S.

4. O Lar Residencial efetua o encaminhamento/acompanhamento às situações de saúde do cliente. Em situações em que seja necessário e/ou se considere relevante a presença dos significativos, estes devem assumir o compromisso de acompanhar o cliente, para além do apoio já assegurado pelo Lar Residencial.
5. Sempre que ocorram situações de saúde com os clientes durante a sua permanência com os significativos, estes devem dar informação aos responsáveis do Lar Residencial.
6. A prestação dos cuidados pessoais e de saúde a cada cliente resulta do que está definido em Plano Individual específico para cada cliente, e tem em conta as suas particularidades, condições, necessidades e potenciais (de acordo com as regras definidas em Instrução de Trabalho específica).

NORMA 21

Apoio nas Atividades Socioculturais

1. Neste serviço são desenvolvidas atividades desportivas, socioculturais e lúdico-recreativas.
2. A definição das atividades socioculturais desenvolvidas no Lar Residencial decorre em grande medida da localização do Lar Residencial, das características, potenciais, hábitos e interesses dos clientes e das parcerias desenvolvidas.
3. A participação de clientes em atividades não previstas no Plano de Atividades Socioculturais segue a orientação definida no ponto anterior e é validada pelo cliente e seu significativo.
4. Este serviço tem plano próprio, associado a outros planos, elaborado anualmente e com monitorização e avaliação trimestral.
5. As regras relativas às condições e ao acompanhamento ao cliente nestas atividades que decorram no exterior estão devidamente definidos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 22

Apoio Psicossocial

A prestação deste serviço, baseia-se nas seguintes dimensões de intervenção: avaliação, elaboração de planos de intervenção e implementação de medidas e estratégias de intervenção (terapia individual, terapia em grupo, formação a funcionários, entre outras).



Regulamento Interno do Lar Residencial

NORMA 23

Plano Individual

1. O Plano Individual (PI) do cliente é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do cliente, através de um trabalho conjunto e participado dos diferentes intervenientes do processo – cliente, significativo, funcionários e parceiros.
2. A avaliação do plano individual do cliente é realizada, respeitando a participação de todos os intervenientes definidos no ponto 1 desta norma, com o objetivo de ajustar o plano às necessidades e expectativas e de avaliar a evolução de cada cliente nas várias áreas.
3. A avaliação do Plano Individual é registada em documentos próprios e validada pelos intervenientes.

NORMA 24

Maus-tratos e Negligência

Existe na Instituição o Manual de Prevenção e Controlo de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação que define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes ou funcionários, seja por parte dos clientes, funcionários, familiares ou outros, que pode ser consultado a pedido dos interessados.

CAPÍTULO 4

Instalações e Regras de Funcionamento

NORMA 25

Instalações

1. O Lar Residencial da CRACEP está instalado em edifício próprio, construído para esse efeito, localizado no lote 2, da Estrada das Fontainhas, na Mexilhoeira Grande, no concelho de Portimão.
2. As suas instalações são compostas por:
 - Receção;
 - Sala de reuniões;
 - Gabinetes técnicos;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Cozinha;
- Refeitório;
- Salas de convívio;
- Lavandaria;
- Despensas e espaços de arrumação;
- Instalações sanitárias para funcionários;
- Quartos individuais e duplos;
- Instalações sanitárias para clientes;
- Cave e garagem;
- Salas de máquinas;
- Piscina;
- Zonas exteriores cobertas e descobertas.

NORMA 26

Horários de Funcionamento

1. O Lar Residencial funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, durante todo o ano.
2. Os serviços prestados pelo Lar Residencial decorrem dentro do horário de funcionamento da resposta social e de acordo com o horário dos funcionários que o prestam.
3. Os serviços administrativos do Lar Residencial estão localizados na sede da CRACEP, sitos na Rua Coronel Armando da Silva Maçanita, Coca Maravilhas, em Portimão e funcionam em dias uteis.
4. O Lar Residencial pode encerrar, em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias e desinfestações. Estas situações são, sempre que possível, comunicadas ao cliente e/ou seu significativo, com a maior antecedência possível, e articuladas com estes.

NORMA 27

Entrada e Saída de Visitas

1. O horário das visitas ao cliente é o seguinte:
 - de 2ª a 6ª feira: das 16h30m até às 19h
 - aos fins-de-semana e feriados: das 14h até às 19h



Regulamento Interno do Lar Residencial

2. Fora do horário estipulado podem acontecer visitas, desde que previamente solicitadas e autorizadas pela Direção Técnica e não prejudicando o bom funcionamento da resposta social, assim como a privacidade e o descanso dos outros clientes.
3. Em regra, as visitas decorrem na sala de espera da recepção dentro do horário estipulado. Se o cliente estiver acamado, as visitas realizam-se no espaço do seu quarto, salvaguardando-se a privacidade do outro cliente quando o quarto é duplo.
4. Caso não exista impedimento e o visitante queira levar para o exterior o cliente, esta saída fica registada em documento próprio.
5. A visita e a saída com clientes com decisão judicial devem ser previamente solicitadas e autorizadas pelo respetivo representante legal. Só mediante o cumprimento desta condição esses clientes podem ser visitados ou sair ao exterior acompanhados por pessoas que não os indicados na decisão judicial.
6. O regime de visitas é suscetível de alterações em contexto pandémico ou epidémico, de acordo com as orientações das entidades competentes, nomeadamente Direção Geral de Saúde (DGS) e Segurança Social, no sentido de proteger os clientes, significativos e funcionários, cumprindo a obrigação de contribuir para salvaguarda da saúde pública.
7. Os procedimentos implementados na resposta social no que se refere a visitas estão devidamente definidos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 28

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado, contendo a indicação dos recursos humanos, formação e categorias profissionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 29

Direção Técnica

A Direção Técnica da resposta social é assegurada por um técnico superior da equipa, com formação superior em ciências sociais, do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente com experiência ou formação na área da deficiência. O nome do Diretor Técnico encontra-se afixado em local apropriado e bem visível na resposta social.



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 30

Equipa Técnica e restantes Funcionários do Lar Residencial

1. O Lar Residencial dispõe de funcionários que asseguram a prestação de serviços 24 horas por dia.
2. Para além do profissional que assegura a Direção Técnica, o Lar Residencial dispõe:
 - Auxiliares de Ação Direta;
 - Auxiliares de Serviços Gerais;
 - Animador Sociocultural.
3. O Lar Residencial dispõe de outras categorias profissionais que o Conselho de Administração entende como necessárias para o bom funcionamento da resposta social.
4. O Lar Residencial pode contar com a colaboração de voluntários enquadrados nos termos da lei em vigor, não podendo estes serem considerados para efeitos dos pontos 1, 2 e 3 da presente norma.
5. O Lar Residencial pode contar com a colaboração de estagiários enquadrados nos termos da lei em vigor.

NORMA 31

Comparticipação Mensal dos Clientes

1. Considera-se participação mensal dos clientes o valor pago pela utilização dos serviços disponibilizados pela resposta social, determinado em função da percentagem definida para o Lar Residencial, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. A participação mensal no apoio residencial tipo permanente é expressa em 12 mensalidades, que se encontra afixada em local visível.
3. O cálculo de participação mensal é o que é efetuado no momento da admissão do cliente ou sempre que, acordo com o previsto na legislação e regulamentos, ocorra alteração dos rendimentos ou das despesas ou de outros pressupostos que estiveram na base da definição do valor da participação mensal, que serviram de suporte para apuramento do rendimento *per capita* mensal;
4. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

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

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

5. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa, exceto tutores institucionais (elementos de uma instituição a quem o cliente está confiado por decisão judicial ou administrativa);
 - e. Adotados e tutelados qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente
 - c. De pensões
 - d. De prestações sociais nos termos definidos na lei;
 - e. De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f. De prediais
 - g. De capitais
 - h. De outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios dentro do prazo estipulado, e após diligências (através de email ou ofício), no caso destas não produzirem resultados, a Instituição convencionada um montante de comparticipação mensal até ao limite da

Teófilo
E.S.



Regulamento Interno do Lar Residencial

comparticipação mensal máxima na resposta social e de acordo com a legislação em vigor.

8. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d. Despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica devidamente comprovada.
9. A percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, para cliente que frequente apenas a resposta social de Lar Residencial, no apoio permanente, é de 90%.
10. Para efeitos da participação mensal, em que o cliente só frequente a resposta de Lar Residencial, consideram-se as normas constantes do presente regulamento, excecionando-se sempre que o valor da participação mensal apurada seja inferior a 90% dos rendimentos do cliente, aí a participação mensal a aplicar é de 90% sobre os rendimentos do cliente.
11. Para apuramento da participação mensal, no caso de cliente que frequente as respostas de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) e Lar Residencial, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar no cálculo do Lar Residencial é de 50% e do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão é de 30%, de acordo com os limites estabelecidos por lei.
12. Em situação muito particular e excepcional, devidamente justificada por motivos imperiosos de natureza clínica e específica do cliente (com documento médico ou técnico credenciado), este pode não usufruir de um ou mais serviços do Lar Residencial, não por opção, mas pelo caráter extraordinário da necessidade do próprio cliente.
13. Os serviços previstos na situação referida no ponto anterior são os seguintes: Nutrição e Alimentação; Apoio nas Atividades de Suporte à Vida Quotidiana; Cuidados Pessoais e de Saúde; Apoio nas Atividades Socioculturais; e Apoio Psicossocial. O desconto previsto para cada um deles é de 10%.



Regulamento Interno do Lar Residencial

14. Há lugar a uma redução de 10% nos casos, onde exista mais do que um cliente, do mesmo agregado familiar, a frequentar respostas sociais da Instituição, que impliquem comparticipação mensal. Esta redução tem lugar no segundo cliente e seguintes admitidos na Instituição.
15. No caso de cliente que frequente mais do que uma resposta social da Instituição onde exista comparticipação mensal, há lugar a uma redução de 10%, na mensalidade da 2ª resposta social a frequentar.
16. As reduções à comparticipação mensal, previstas nos números 13, 14 e 15 da presente norma, sempre que se verifiquem podem ocorrer cumulativamente.
17. A revisão da comparticipação mensal é uma atualização da comparticipação dos clientes que transitam de um ano civil para o outro, e é efetuada no início de cada ano civil, com base, na taxa de inflação oficialmente apurada relativamente ao ano anterior e sempre que não ocorram alterações nos dados que serviram de base ao cálculo de comparticipação mensal do cliente. Essa atualização é passada a escrito, sob a forma de adenda ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as duas partes.
18. Exceções aos pontos anteriores desta norma são determinadas pelo Conselho de Administração da Instituição.
19. Os procedimentos implementados na resposta social no que se refere à comparticipação mensal dos clientes estão devidamente definidos numa Instrução de Trabalho específica, que pode ser consultada a pedido dos interessados.

NORMA 32

Pagamento da Comparticipação Mensal dos Clientes

1. O pagamento da comparticipação mensal efetua-se, entre os dias 1 e 8 do mês a que diz respeito.
2. O pagamento da comparticipação mensal, bem como outras despesas relativas ao cliente, deve ser efetuado numa das seguintes modalidades: numerário, transferência bancária, cheque ou qualquer outro meio de pagamento fidedigno.
3. O procedimento a adotar em caso de atraso no pagamento da comparticipação mensal está definido em Instrução de Trabalho própria.
4. Nos serviços prestados ao cliente, as despesas que não estão incluídas na comparticipação mensal da resposta social são as seguintes:
 - Produtos consumíveis utilizados nos cuidados pessoais e de higiene do cliente;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Materiais para incontinência, como fraldas, algálias, sacos de urina ou outros similares;
 - Serviços de estética e cabeleireiro específicos;
 - Serviços de costura e lavanderia específicos;
 - Compra de vestuário do cliente;
 - Despesas de saúde, de medicação, de acessórios/dispositivos médicos, de suplementos e outros materiais de consumo necessários e inerentes à situação clínica do cliente;
 - Necessidade de cuidados de saúde de serviços médicos de especialidade, de enfermagem, de diagnóstico ou de outros serviços terapêuticos específicos;
 - Materiais e equipamentos de apoio técnico e utensílios específicos necessários ao bem-estar, segurança e melhoria na prestação dos cuidados ao cliente;
 - Transporte do cliente quando efetuado por entidade externa à Instituição (ex: ambulância)
 - Transporte do cliente no âmbito de serviços essenciais que não sejam assegurados pelos significativos e realizado pelo Lar Residencial, a local situado acima de 14km de distância da resposta social.
 - Despesas inerentes ao falecimento do cliente.
5. Outros serviços prestados ao cliente fora dos previstos no Lar Residencial e das despesas que não se encontrem incluídas nos pontos acima referidos, também não estão incluídos na comparticipação mensal da resposta social.
6. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e não ultrapasse os 6 meses. Essa redução no pagamento da comparticipação mensal é refletida em mês posterior ao início do período de ausência.
7. O período de ausência a que se refere o ponto anterior é uma ausência de natureza transitória, impeditiva do cliente residir no Lar Residencial, que deve decorrer de situações de doença, acidente, férias e acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente.
8. O Conselho de Administração pode, sempre que se justificar, decidir pela isenção ou redução do pagamento da comparticipação mensal do apoio permanente.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 33

Suspensão e/ou Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços

1. São definidos, pela resposta social, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em diferentes situações, tais como:
 - 1.1. Por parte do cliente e dos significativos:
 - 1.1.1. incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual e do Regulamento Interno da resposta social;
 - 1.1.2. inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
 - 1.1.3. insatisfação do cliente/significativo;
 - 1.1.4. inadaptação do cliente aos serviços;
 - 1.1.5. por vontade do cliente e ou significativo de não renovação de contrato;
 - 1.1.6. por falecimento do cliente;
 - 1.2. Por parte da Instituição:
 - 1.2.1. incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual e do Regulamento Interno da resposta social;
 - 1.2.2. incumprimento dos pagamentos da participação familiar mensal, de acordo com o previamente estabelecido;
 - 1.2.3. pelo agravamento ou alteração das condições psíquicas e físicas do cliente que imponham a sua saída para estruturas adequadas e com resposta à sua nova situação;
 - 1.2.4. por manifestação de comportamentos por parte do cliente que desrespeitem ou coloquem em causa a integridade física e segurança de restantes clientes e funcionários, bem como a sua estabilidade emocional;
 - 1.2.5. quando se verifica uma ausência transitória por parte do cliente, num período superior a 6 meses. Entende-se por ausência de natureza transitória as que decorrem de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente.
2. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas no ponto 1 da presente norma, a CRACEP 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 situação procede de acordo com o estabelecido:
 - a) Suspensão do contrato, sem cessação da vaga, nos casos devidamente justificados;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- b) Rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou se o seu grau de gravidade o justifique.
3. Por norma a suspensão de contrato, que pode decorrer das situações descritas das alíneas 1.1.1 até à 1.1.4 e das alíneas 1.2.1 até à 1.2.5 do ponto 1 da presente norma, tem um período máximo de 6 meses, dando lugar, a partir desse período, à rescisão de contrato.

NORMA 34

Preparação da Saída do Cliente da Resposta Social

Em caso de rescisão é efetuada a preparação da saída do cliente, designado por programa de saída, o qual tem em conta os seguintes momentos:

- gestão emocional do próprio cliente, aos seus familiares/significativos, aos outros clientes e aos funcionários, relativa à situação de saída do cliente;
- informação da saída às entidades consideradas competentes ou envolvidas no processo do cliente;
- elaboração de um relatório técnico discriminado com informações relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação à nova resposta social ou equipamento alternativo que o cliente vai integrar e evitar replicação de fases e processos;
- planificação da transição do cliente para outra resposta social ou equipamento alternativo;
- entrega de bens e pertences do cliente;
- entrega da documentação do cliente e encerramento do processo individual;
- acerto de contas e validação da rescisão do contrato por todas as partes.

NORMA 35

Procedimentos em caso de Falecimento do Cliente

Em caso de falecimento do cliente na resposta social, a Instituição assume os seguintes procedimentos:

- os cuidados *post-mortem* são assegurados pela resposta social, em estreita colaboração com os significativos, o que envolve a comunicação imediata aos mesmos, bem como às autoridades competentes;
- comunicação formal com outras entidades, com as quais o cliente tivesse relacionamento;
- definição do processo de organização e entrega de bens do cliente a quem tiver habilitado para o efeito;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- quando não existirem familiares de referência, deve a Instituição providenciar os procedimentos ao ato fúnebre, zelando pela dignidade do ato.

CAPÍTULO 5

Apoio Residencial Temporário

NORMA 36

Considerações Específicas

1. O funcionamento do apoio residencial tipo temporário segue as normas definidas neste regulamento para o apoio tipo permanente, exceção feita nos pontos devidamente referenciados na presente norma.
2. O apoio residencial de tipo temporário é prestado por período de tempo, determinado e previamente estipulado, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes.
3. Este tipo de apoio não deve exceder os 45 dias consecutivos, estando disponível para este tipo de apoio residencial 1 cama.
4. Qualquer exceção ao período máximo de utilização do apoio temporário, definido no ponto 3 da presente norma, tem de ser autorizada pelo Conselho de Administração e devidamente justificada.
5. O Lar Residencial pode admitir temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.
6. No apoio residencial temporário, pela natureza específica deste tipo de apoio, quando exista, em simultâneo, mais que uma solicitação para a utilização da cama disponível, para o mesmo período, a escolha é feita através de dois critérios de seleção, sendo o critério um mais importante e com maior peso na seleção do que o critério dois. Os critérios de seleção do apoio temporário são os seguintes:
 1. Origem do pedido – o facto de ser cliente de outra resposta social da Instituição é fator preferencial;
 2. Data de solicitação do pedido – o pedido com a data mais antiga é fator preferencial.
7. O Processo Individual do cliente em apoio temporário contempla, a seguinte documentação:



Regulamento Interno do Lar Residencial

Julia
[Handwritten signature]

- a. Ficha de Caracterização do Cliente em Apoio Temporário (onde consta a identificação do cliente, a data de admissão, a identificação do médico assistente, a identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade e a identificação da situação clínica e social do cliente);
 - b. Contrato de Prestação de Serviços em Apoio Temporário;
 - c. Plano Individual de Cuidados em Apoio Temporário e respetivos registos;
 - d. Registo de Permanência do cliente;
 - e. Registo de Ocorrências do cliente;
 - f. Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços na Resposta Social;
 - g. Outros documentos de relevo para caracterização e historial do cliente ou produzidos durante o decorrer do apoio temporário do cliente.
8. O apoio temporário é subdividido em 4 tipologias, de acordo com os serviços prestados e o tempo de permanência do cliente no Lar Residencial, descritos no seguinte quadro:

Tipologia	Tempo de permanência no LRE	Serviço	
Meio dia s/ Dormida	Da admissão até 5 horas de permanência	Mínimo*	Completo*
Meio dia c/ Dormida	Da admissão até 12 horas de permanência		
Dia Completo s/ Dormida	De 6 horas até 12 horas de permanência		
Dia Completo c/ Dormida	De 13 horas até 24 horas de permanência		

Entende-se por serviço mínimo do apoio residencial temporário o que comporta os serviços de refeições, acompanhamento ao cliente e cuidados de saúde e de imagem na resposta social. O serviço completo no apoio temporário é constituído por serviços de refeições, acompanhamento ao cliente, cuidados de saúde e de imagem na resposta social, tratamento de roupa, participação em atividades socioculturais e cuidados de saúde e de imagem no exterior.

9. No apoio residencial de tipo temporário a comparticipação familiar dá lugar ao pagamento de um valor diário pelos serviços utilizados.
10. O cálculo da comparticipação do apoio residencial de tipo temporário é efetuado com base no cálculo do rendimento "per capita" definido por lei. Este cálculo assenta em 4 níveis que correspondem a diferentes tipologias de serviços, aos quais são aplicadas diferentes percentagens sobre o rendimento "per capita" calculado:



Regulamento Interno do Lar Residencial

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Tipologia	Tempo de permanência no LRE	Serviço Mínimo*	Serviço Completo*
Meio dia s/ Dormida	Da admissão até 5 horas de permanência	0,75%	1,25%
Meio dia c/ Dormida	Da admissão até 12 horas de permanência	2,25%	2,75%
Dia Completo s/ Dormida	De 6 horas até 12 horas de permanência	1,50%	2%
Dia Completo c/ Dormida	De 13 horas até 24 horas de permanência	3%	3,5%

11. O pagamento do apoio temporário é efetuado entre os dias 1 a 8 do mês seguinte à utilização dos serviços.
12. Outros serviços prestados e aquisições de bens para uso do cliente fora do previsto, são cobrados à parte do valor da comparticipação do apoio temporário.
13. O Conselho de Administração pode, sempre que se justificar, decidir pela isenção ou redução do valor a pagar pelo apoio temporário do cliente.
14. O apoio temporário fica suspenso em caso de pandemia, ou em outras situações que seja necessário salvaguardar a saúde pública ou o bem-estar dos clientes do apoio permanente.

CAPÍTULO 6

Direitos e Deveres

NORMA 37

Direitos do Cliente e Significativos

1. O cliente do Lar Residencial tem direito a:
 - Ter garantida a prestação de serviços e cuidados necessários ao seu bem-estar e qualidade de vida;
 - Ser respeitado na sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individual;
 - Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções sociais, políticas e religiosas;
 - Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, em concordância com as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
 - Participar na elaboração do seu Plano Individual;
 - Ter acesso à informação e documentação que lhe diga respeito e que conste no seu Processo Individual;

Handwritten signature and initials



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expetativas, motivações e possibilidades;
 - Receber visitas dos seus familiares, significativos e amigos.
 - Ter acesso a informação relativa aos funcionários, aos prestadores de serviço e aos parceiros intervenientes na resposta social;
 - Ter acesso à informação sobre a missão, visão e valores da Instituição, bem como as normas em vigor na Instituição e o planeamento institucional;
 - Aceder a informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade e de entidades a contactar em caso de emergência;
 - Fazer sugestões, elogios e reclamações, bem como a ser informado de cada fase em que se encontra o tratamento da sua reclamação;
2. O significativo do cliente tem direito a:
- Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, em concordância com as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
 - Participar na elaboração do Plano Individual do cliente;
 - Ter acesso à informação e documentação que diga respeito ao cliente e que conste no Processo Individual do mesmo;
 - Ser informado de tudo o que diga respeito ao apoio prestado ao cliente no Lar Residencial;
 - Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao cliente;
 - Ter acesso a informação relativa aos funcionários, aos prestadores de serviço e aos parceiros intervenientes na resposta social;
 - Ter acesso à informação sobre a missão, visão e valores da Instituição, bem como as normas em vigor na Instituição e o planeamento institucional;
 - Aceder a informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade e de entidades a contactar em caso de emergência;
 - Fazer sugestões, elogios e reclamações, bem como a ser informado de cada fase em que se encontra o tratamento da sua reclamação;



Regulamento Interno do Lar Residencial

NORMA 38

Deveres do Cliente e Significativos

1. São deveres do cliente:

- Respeitar todos os clientes, funcionários, prestadores de serviço e parceiros intervenientes na resposta social e na Instituição;
- Respeitar e cumprir todas as normas e regras em vigor na resposta social e na Instituição;
- Guardar lealdade à Instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações que tenha tomado conhecimento no tempo de permanência na Instituição;
- Cumprir a proibição de recolha e publicitação de imagens de eventos proporcionados pela resposta social;
- Conservar e manter em bom estado instalações, equipamentos e utensílios;
- Partilhar com os responsáveis da resposta social qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;

2. São deveres do significativo:

- Respeitar todos os clientes, funcionários, prestadores de serviço e parceiros intervenientes na resposta social e na Instituição;
- Respeitar e cumprir todas as normas e regras em vigor na resposta social e na Instituição;
- Guardar lealdade à Instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações que tenha tomado conhecimento no tempo de permanência do cliente na Instituição;
- Cumprir a proibição de recolha e publicitação de imagens de eventos proporcionados pela resposta social;
- Cumprir com o pagamento da comparticipação mensal acordada e com as despesas mensais do cliente;
- Assegurar os custos de danos provocados pelo cliente nos casos que não estejam cobertos pelo Seguro e/ou que sejam exigidos por terceiros ou pelos lesados;
- Informar a resposta social sempre que ocorram alterações de dados relativas ao cliente, informações e pareceres sobre o estado de saúde e bem-estar do cliente ou quaisquer outras situações relevantes para o cliente;



Regulamento Interno do Lar Residencial

- Partilhar com os responsáveis da resposta social qualquer alteração pretendida ao serviço prestado ao cliente;
- Informar sobre ausência transitória do cliente na resposta social, com a antecedência máxima possível;
- Informar antecipadamente a resposta social sempre que alguém, que não os significativos habituais, visite ou pretenda sair com o cliente, identificando devidamente essa pessoa;
- Garantir o apoio e o acompanhamento do cliente a consultas, exames médicos e tratamentos no exterior, ou situações de internamento hospitalar, sempre que tenham lugar em condições que o Lar Residencial não possa assegurar;
- Cooperar com o Lar Residencial na procura do bem-estar do cliente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde, celebrando o seu aniversário e outras datas festivas, participando em reuniões, bem como assumindo uma atitude de corresponsabilização nas tomadas de decisão acerca do cliente, em articulação com a Equipa Técnica do Lar Residencial.

NORMA 39

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- Fazer cumprir o disposto no presente Regulamento Interno;
- Receber na data aprezada os valores a pagamento pelos serviços prestados ao cliente;
- Interromper ou cessar a frequência na resposta social pelas razões definidas no presente Regulamento Interno;
- Agir judicialmente na eventualidade do nome da Instituição ser denegrida por injúria ou calúnia por parte dos clientes/significativos.

NORMA 40

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Respeitar as diretrizes e normas previstas na lei, bem como as que vigoram na Instituição;
- Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;



Regulamento Interno do Lar Residencial

Teófilo
C. S.

- Garantir recursos humanos qualificados e motivados para a prestação de serviços adequados ao bem-estar e qualidade de vida do cliente;
- Garantir o cumprimento do Plano Individual do cliente;
- Garantir o sigilo e a confidencialidade dos dados dos clientes, familiares e significativos nos termos das obrigações do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- Zelar pela imagem do cliente, familiares e significativos, captando e divulgando imagens dos mesmos, apenas em situações especiais, como forma de preservação de memória ou do espírito de pertença, sempre mediante prévio consentimento dos titulares da imagem;
- Zelar para que funcionários, prestadores de serviço e parceiros intervenientes na resposta social estejam obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento dos dados pessoais do cliente, familiares e significativos.

NORMA 41

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui livro de reclamações, em suporte de papel, e em suporte digital em www.livroreclamacoes.pt.
2. As reclamações registadas são tratadas de acordo com a legislação e normas em vigor.

NORMA 42

Elogios/Sugestões/Reclamações

1. O Lar Residencial possui uma caixa para apresentação de elogios, sugestões e reclamações que visam a melhoria dos serviços prestados pela resposta social. Esta encontra-se em local visível e acessível a todos. Tal como as reclamações, os elogios e as sugestões podem ser efetuados em suporte digital em www.livroreclamacoes.pt.
2. Os elogios, sugestões e reclamações registados são tratados de acordo com as normas em vigor na Instituição.

NORMA 43

Documentação Disponível

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui toda a documentação que enquadra e suporta o funcionamento da resposta social, a qual se encontra disponível em



Regulamento Interno do Lar Residencial

placares e em dossiers de consulta, em locais acessíveis e visíveis a todas as partes interessadas.

NORMA 44

Proteção de Dados

Toda a documentação entregue e/ou processada relativa ao cliente e seu representante legal/significativo são tratados pela Instituição de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor.

CAPÍTULO 7

Disposições Finais

NORMA 45

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento Interno e da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição devem informar e contratualizar com o cliente e/ou seus significativos 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 firmado.
2. Estas e outras alterações são comunicadas à entidade competente, Instituto de Segurança Social, I.P. do Centro Distrital de Faro, dentro do prazo definido pela lei.

NORMA 46

Integração de Lacunas

1. Todas as omissões e lacunas deste regulamento, e eventuais questões ou litígios que surjam no âmbito da prestação de serviços ao cliente pela Instituição, os mesmos serão resolvidos de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria, pelo foro competente.
2. Cabe ao Conselho de Administração o poder de decidir sobre omissões do Regulamento Interno fundamentais para o bom funcionamento da resposta social.

NORMA 47

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30/07/2023 e é válido até nova atualização.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CAPÍTULO 8 ANEXOS

ANEXO 1- Critérios de Admissão do Candidato ao Lar Residencial

Os critérios abaixo indicados são os critérios que norteiam a admissão de cliente inscrito para o apoio residencial de tipo permanente no Lar Residencial.

Critérios	Ponderação	Pontuação (0 a 10)	
1- Integrar grupos economicamente mais desfavorecidos	0,35	Grupo económico baixo	10
		Grupo económico médio	5
		Grupo económico elevado	0
2 - Não possuir retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar	0,25	Inexistência de retaguarda familiar	10
		Existência de retaguarda incapaz	5
		Existência de retaguarda familiar estruturada	0
3 - Frequentar outra resposta social da CRACEP ou outras respostas da rede social, na área da deficiência/ reabilitação, ou ainda abrangido pelo apoio à contratação/ integração profissional de pessoas com deficiência, no concelho de Portimão ou limítrofes	0,20	Frequentar o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão da CRACEP	10
		Frequentar outros serviços	5
		Não frequentar outros serviços	0
4 - Residir no concelho de Portimão e limítrofes	0,1	Reside no concelho de Portimão	10
		Reside nos concelhos limítrofes de Portimão	5
		Não reside	0
5 - Ter irmãos a frequentar a Instituição	0,1	Existência de irmãos a frequentar	10
		Inexistência de irmãos a frequentar	0

No sentido de clarificar todos os conceitos que são tidos em conta nos critérios de admissão de candidatos é pertinente clarificar os conceitos contidos em 3 dos critérios acima referenciados.

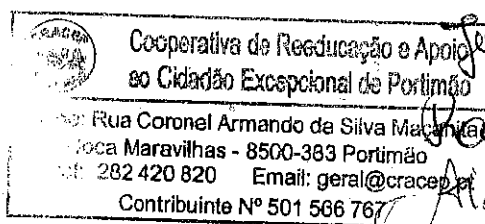
- no critério 1 - neste critério a diferenciação aqui estabelecida apenas tem em conta a situação económica do candidato e/ou do seu agregado. Não tem em conta quaisquer outros fatores que habitualmente são considerados no estabelecimento deste tipo de categorias, porque se trata de uma primeira abordagem sumária e objetiva do



Regulamento Interno do Lar Residencial

candidato à resposta social. Assim no critério 1 - "**Integrar grupos economicamente mais desfavorecidos**", entende-se por:

- **Grupo económico baixo:** quando o valor do rendimento per capita for igual ou inferior a 30% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
- **Grupo económico médio-baixo:** quando o rendimento per capita estiver entre mais de 30% e menos de 150% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
- **Grupo económico elevado:** quando o valor do rendimento per capita for igual ou superior a 150% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
- no critério 2 - "**Não possuir retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar**" entende-se por:
 - **Inexistência de retaguarda familiar:** Candidato que não possui qualquer estrutura familiar de apoio, sem quaisquer laços familiares ou de referência que lhe possam dar apoio ou cuidar.
 - **Existência de retaguarda familiar incapaz:** Candidato que está integrado em meio familiar monoparental sem rede de suporte, apoiado por cuidador idoso, doente ou com incapacidade, ou integrado num meio familiar incapaz de assegurar as suas necessidades básicas.
 - **Existência de retaguarda familiar estruturada:** Candidato que integra estrutura familiar com capacidade de lhe prestar o apoio necessário e com rede de suporte.
- no critério 5 - "**Residir no concelho de Portimão e limítrofes**" entende-se por:
 - **Reside no concelho de Portimão:** Candidato que resida em Portimão, em qualquer das suas freguesias.
 - **Reside nos concelhos limítrofes de Portimão:** Candidato que resida nos concelhos que são limítrofes de Portimão: Lagos, Lagoa, Monchique e Silves.
 - **Não reside:** Candidato com residência em qualquer outro concelho que não Portimão, Lagos, Lagoa, Monchique ou Silves.



Ricardo Trindade Gonçalves
Luís dos Ramos Casar
Anaê Marcela Santos da Silva