

Regulamento Interno



Lar Residencial

Entroncamento, Maio 2015

ÍNDICE:

INTRODUÇÃO.....	3
VISÃO.....	4
VALORES.....	4
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	11
CAPÍTULO IV – PESSOAL DA INSTITUIÇÃO.....	15
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES.....	19
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	22

INTRODUÇÃO.....	
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	
CAPÍTULO IV - PESSOAL DA INSTITUIÇÃO.....	
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES.....	
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	

INTRODUÇÃO

O CERE, Centro de Ensino e Recuperação do Entroncamento, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social constituída legalmente em 28 de Maio de 1980. A instituição rege-se pelos Princípios da Solidariedade e no âmbito da sua atuação por disposições estatutárias, regulamentos, diplomas legais e diretrizes emanadas de organismos oficiais, com os quais estabelece acordos de cooperação.

Tem por finalidade promover a adaptação da criança, jovem ou adulto, com deficiência cognitiva, motora ou sensorial, à família, e com esta, à sociedade, visando sobretudo a sua educação, valorização, motivação sócio-profissional e ocupacional. Constitui, igualmente, finalidade desta Instituição o acompanhamento técnico e pedagógico das situações de risco social que envolvam as famílias e respetivas crianças ou jovens.

Este Regulamento Interno dá cumprimento à legislação em vigor, que lhe está por base e define as linhas fundamentais de atuação do Lar Residencial regulando o funcionamento desta Resposta Social, parte integrante do CERE.

O presente documento aplica-se aos órgãos sociais do CERE, clientes, famílias, e colaboradores da Instituição, incluindo os colocados em regime de colocação especial (CEI – Contrato Emprego Inserção).

MISSÃO

Que o trabalho de todos no CERE responda às necessidades dos clientes individuais ou da comunidade no coletivo.

O CERE deve desenvolver todos os projetos de parceria segundo a filosofia da diferenciação e da inclusão. Defender com o seu trabalho diário os princípios da proteção da exclusão e prevenção da vulnerabilidade social numa sociedade com direitos iguais para todos.

VISÃO

Queremos ser uma instituição de referência, com o objetivo de oferecer ao cliente serviços cada vez mais diversificados e com mais qualidade, apostando nas competências de cada um e na cooperação entre clientes & colaboradores.

VALORES

A Missão do CERE está suportada nos seguintes Valores e Princípios:

- 1.º Responsabilidade, Integridade e Ética Social
- 2.º Solidariedade, Cooperação e Reconhecimento
- 3.º Independência, Transparência e Confidencialidade
- 4.º Inclusão, Participação Social

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar Residencial, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 01/10/2001 é uma Resposta Social do Centro de Ensino e Recuperação do Entroncamento adiante designado por CERE e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O Lar Residencial, enquanto entidade prestadora de serviços de apoio social, rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº 28/2006 de 3 de Maio – Regulamento das Condições de Organização, Instalação e Funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas com Deficiência e Circular de Orientação Normativa n.º 4, de Dezembro 2014.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

Os objetivos da Resposta Social de Lar – Residencial são:

1. Proporcionar apoio residencial (permanente ou temporário) a pessoas com deficiência ou incapacidade, cujas famílias não apresentem condições para cuidar delas;

2. Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida, autonomia e respeitando as suas necessidades específicas;
3. Manter e promover a abertura e a ligação com a sua rede social de apoio, quer ao nível familiar quer ao nível da comunidade, minimizando o efeito da institucionalização;
4. Desenvolver atividades em contexto de lar, através de tarefas adaptadas aos clientes, proporcionando-lhes bem-estar físico e psíquico;
5. Fomentar o empowerment;
6. Reforçar os indicadores de qualidade de vida.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Lar Residencial do CERE assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento
2. Nutrição e Alimentação;
3. Cuidados de Saúde e Administração Terapêutica;
4. Cuidados Pessoais e de Imagem;
5. Tratamento de Roupas
6. Apoios Terapêuticos (Apoio Psicológico, Serviço Social, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Desporto adaptado);
7. Acompanhamento a cuidados médicos e de enfermagem;
8. Serviços de Limpeza e Manutenção;
9. Serviços Administrativos.

No plano de atividades a desenvolver, para além das inerentes a qualquer Lar Residencial, pretende-se estimular a ocupação lúdica do residente, pela promoção de atividades ocupacionais e recreativas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos
2. Ser portador de deficiência moderada a grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva;
3. Não se enquadrar no âmbito do regime de Emprego Protegido, nos termos da respetiva legislação e careçam de apoios específicos, nomeadamente médico, psicológico e social.

NORMA VII

Candidatura

Para efeitos de candidatura, o cliente/significativo deve preencher, com a ajuda do técnico responsável, a Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente e entregar os seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade/Cartão Único do cliente e do representante legal, quando necessário;
2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
4. Número de utente do Serviço Nacional de Saúde;
5. Boletim de Vacinas (devidamente atualizado);
6. Relatório Médico com indicação da situação clínica do cliente;
7. Certidão Multiusos, quando solicitado;
8. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
9. Comprovativo das despesas mensais com medicação;
10. Comprovativo das despesas com habitação;
11. Outra documentação relevante específica a cada situação.

- A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios, referidos nos números anteriores, deverão ser entregues no ato da mesma.

- 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.

- O período de candidatura decorre de forma continuada em qualquer dia útil, durante o horário de funcionamento da secretaria.

- O pedido de admissão só é considerado após a entrega dos documentos solicitados.

NORMA VIII**Critérios de Admissão**

A admissão de clientes no Lar Residencial efetua-se a partir de critérios de priorização, após observação dos requisitos de admissibilidade.

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Ter anteriormente usufruído dos serviços da Instituição;
2. Residir na área geográfica de intervenção do CERE;
3. Casos de encaminhamento clínico com caráter de urgência;
4. Ausência total ou parcial de apoio familiar para assegurar cuidados básicos;
5. Viver isolado, em degradadas condições socioeconómicas;
6. Número de ordem na Lista de espera.

NORMA IX**Admissão**

Após a receção da candidatura, e caso exista vaga a mesma é analisada pela Equipa Técnica de a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.

NORMA X**Acolhimento de novos clientes.**

O Período de Acolhimento permite à Equipa Técnica observar ou aprofundar alguns aspetos da avaliação diagnóstica.

O Programa de Acolhimento da Resposta Social é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente/responsável, não devendo ser inferior a 4 semanas.

No primeiro dia deve estar presente o Coordenador(a) do Lar Residencial e/ou Coordenador(a) Geral que deverá desenvolver as seguintes atividades:

- Apresentar a equipa responsável pela Resposta Social;
- Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar Residencial;
- Apresentar as instalações;

- Informar acerca das regras de funcionamento do Lar Residencial, assim como os direitos e deveres de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- Observar as reações do cliente;
- Divulgar os mecanismos de participação na Organização (sistema de apresentação de sugestões e reclamações, participação nas atividades ocupacionais);
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que se possam dificultar a sua adaptação.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação, à sua situação sócio-familiar e de saúde.

Do Processo Individual do cliente devem constar, designadamente:

1. Ficha de Inscrição;
2. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
3. Programa de Acolhimento;
4. Documentos solicitados no processo de inscrição e admissão;
5. Dados de Caracterização Social do Cliente;
6. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações/monotorizações;
7. Contrato de Prestação de Serviço;
8. Outra documentação relevante específica a cada situação.

NORMA XII

Lista de Candidatos

Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, tal facto deverá ser comunicado ao cliente/responsável, bem como deverá ser referido o lugar que ocupa na lista de candidato.

NORMA XIII**Internamentos Temporários/Candidatura**

Todos os pedidos de internamento temporário devem ser formalizados, à Direção Técnica, que levará à aprovação da Direção. Para efeitos de candidatura, o cliente/responsável deve preencher, a Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente e entregar os documentos referidos na norma VII.

NORMA XIV**Critérios de Admissão Temporária**

1. Estado de saúde dos Pais/Familiares.
2. Razões de ordem Socio-familiar.

NORMA XV**Admissão Temporária**

Após a receção da candidatura, e caso exista vaga a mesma é analisada pela Equipa Técnica de a quem compete elaborar a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.

NORMA XVI**Comparticipação Familiar**

Os internamentos temporários ficam sujeitos a uma participação diária, que será calculada com base no custo médio por cliente da residência e será revista anualmente.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII

Instalações

O Lar Residencial do CERE está sediado na Rua Gustave Eiffel, nº 18, no Entroncamento e as suas instalações são compostas por:

- 6 quartos para homens (4 duplos e 2 individuais);
- 6 quartos para mulheres (5 duplos e 1 individual);
- 8 WCs (7 adaptados);
- 1 sala para as colaboradoras;
- 1 Refeitório (comum a outras respostas sociais);
- 1 Lavandaria (comum a outras respostas sociais);
- 1 Farmácia (comum a outras respostas sociais);
- Espaço para arrumos.

NORMA XVIII

Horário de Funcionamento

O Lar Residencial está aberto durante o período de 24 horas. Nos dias úteis (com exceção dos feriados) entre as 9:00h e as 16:00h, os clientes encontram-se a frequentar outras respostas da Instituição.

NORMA XIX

Horário de Visitas

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

- Durante a semana, das 18h às 19h (de forma a garantir o respeito pela privacidade dos clientes, dado estarem em atividades de higiene pessoal);
- Aos fins-de-semana e feriados, das 10h às 11h e das 14h às 16h.

NORMA XX**Integração Sócio-Familiar**

Serão promovidos os laços entre os clientes e a família ainda existente, facilitando a sua permanência junto da família (datas festivas, fins de semana, férias de acordo com a disponibilidade da família)

Sempre que os clientes vão passar fins-de-semana, férias ou feriados com os familiares, estes devem informar, antecipadamente, a Equipa Técnica, a fim de se proceder à preparação da medicação e de outros assuntos de interesse do cliente.

As saídas do cliente acompanhado por pessoas estranhas ao Lar Residencial, só serão permitidas pelo(as) Coordenador(as) da Resposta Social quando devidamente autorizadas (por escrito) pelo responsável do cliente.

NORMA XXI**Programação de Atividades**

O Lar Residencial terá actividades de ocupação e lazer complementares às efectuadas nas outras respostas sociais da Instituição, as quais incluem actividades livres/recreativas, programas de socialização e desenvolvimento e actividades da vida diária (AVD). Compete às ajudantes de ação direta cumprir e fazer cumprir as actividades programadas.

NORMA XXII**Refeições**

As refeições são servidas de acordo com o estipulado:

- Pequeno-Almoço: 2ª a Domingo, das 8h00 às 9h00 (na sala de refeições do Lar Residencial)
- Almoço: Fins-de-semana e feriados (no refeitório principal)
- Lanche: Almoço: 2ª a Domingo, das 8h00 às 9h00 (na sala de refeições do Lar Residencial)
- Jantar: 2ª a Domingo, das 19h00 às 20h00 (no refeitório principal)
- Ceia: 2ª a Domingo das 22h00 às 22h30 (na sala de refeições do Lar Residencial)

As refeições da merenda da manhã e lanche são constituídas por sandes de queijo e/ou manteiga, iogurte, leite, sumo ou chá. O almoço/jantar é de sopa, prato de peixe ou carne, alternado diariamente, salada e fruta ou doce. A ceia é composta por leite/chá com bolachas/tostas.

1. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local próprio.

2. A alimentação será ajustada a alergias, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado.

NORMA XXIII

Saúde

Em caso de emergência (doença grave ou acidente), serão acionados os meios de socorro necessários, sendo que os responsáveis legais do cliente serão imediatamente contactados e informados sobre o hospital para o qual o cliente será transportado, onde terão de se dirigir.

No caso de ser necessário administrar qualquer tipo de medicação permanente ou temporária, no período de permanência no Lar Residencial será obrigatória a apresentação da respectiva prescrição médica que comprove a necessidade da mesma. Deverá vir devidamente identificada com o nome do cliente, quantidade e horário a que deve ser administrada, bem como outros elementos que se julgue importantes;

Todos os medicamentos serão entregues ao colaborador responsável pela medicação, para que sejam devidamente identificados e armazenados na farmácia do Lar Residencial.

Após doença prolongada ou intervenção cirúrgica, o cliente deve trazer declaração médica com indicação da autorização ou não para os apoios técnicos.

NORMA XXII

Objetos Pessoais

Os objetos pessoais solicitados pelo serviço serão, no momento de receção, devidamente identificados e colocados em locais apropriados.

Todos os objetos pessoais (dinheiro, material, etc.), que o cliente traga para o Lar Residencial, e que não tenham sido solicitados pelo serviço, são de inteira responsabilidade dos seus responsáveis legais.

No caso de equipamento ou material do cliente necessário para a participação em atividades do CAO, este deve vir devidamente identificado com o nome do cliente.

NORMA XXIII

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da participação é efetuado até ao dia 15 de cada mês junto da Secretaria da Instituição, entre as 9,00h e as 17,30h, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.

No caso de atrasos reiterados ou de não pagamento da comparticipação familiar, sem justificação prévia e plausível, a frequência poderá ser suspensa e a situação será analisada pela Direção, sendo o facto comunicado, por escrito, ao utente ou seus legais representantes.

NORMA XIX

Comparticipação Familiar

A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

De acordo com a Orientação Normativa n.º 4, de Dezembro 2014, que regulamenta as comparticipações familiares, devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

- No que respeita as despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
3. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal devida pela utilização do Lar Residencial é determinada pela aplicação de um intervalo de **percentagem mínima de 75% ou máxima de 90%**, com base no rendimento per capita.

Se a frequência for mais do que uma resposta social (CAO e LAR) o intervalo de **percentagem mínima será de 35% e a máxima de 60%**.

NORMA XXI**Redução da Participação Familiar Mensal**

Haverá lugar a redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os quinze dias seguidos

Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida e sem pagamento da mensalidade.

Os clientes poderão usufruir de 30 dias (em sequência ou intercalados) para gozo de férias, em que não pagarão mensalidade.

NORMA XXII**Revisão da participação familiar**

A revisão da participação familiar é realizada, no início de cada ano civil.

Em caso de comprovada alteração da situação económica do agregado familiar, a participação familiar será ajustada extraordinariamente, em conformidade.

A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

Sempre que haja quaisquer dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, após efetuarem as diligências que se considerem podem as instituições convencionar um montante da participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

CAPÍTULO IV**PESSOAL DA INSTITUIÇÃO****NORMA XXIV****Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

É da competência da Direção a admissão de pessoal a contratar, considerando o parecer do Coordenador(a) da Resposta Social, tendo como prioridade as habilitações académicas e o perfil para o desempenho do cargo.

Todos os Técnicos da Resposta Social devem ter habilitações inerentes às suas funções.

NORMA XXV

Estrutura Organizativa / Funções

1. **Coordenador(a) da Resposta Social:** Será designado para o cargo pela Direção, reunindo as condições técnicas e legais para o exercício das funções.

Compete-lhe:

- Coordenar a atividade técnica da Resposta Social assegurando o bom funcionamento da mesma, com vista a garantir a qualidade do atendimento disponibilizado aos clientes;
- Fazer a articulação entre a Resposta Social e a Direção e dar continuidade às suas orientações e deliberações;
- Propor e dar parecer sobre a admissão de novos clientes;
- Fazer visitas domiciliárias sempre que necessárias;
- Elaborar o plano anual de atividades, em conjunto com a Equipa Técnica e enviar esforços para que o mesmo seja concretizado;
- Elaborar o relatório anual e respetiva avaliação;
- Presidir às reuniões da Resposta Social;
- Coordenar e assegurar os recursos humanos afetos à Resposta Social;
- Desempenhar outras funções indispensáveis ao bom funcionamento da Resposta Social, de acordo com orientações superiores.

2. **Psicólogo**

Compete-lhe:

- Fazer a avaliação psicológica dos candidatos a clientes da Resposta Social, com o objetivo de traçar o perfil do mesmo;
- Elaborar o processo psicológico onde constem dados anamnésicos, clínicos e psicológicos;
- Assegurar a estabilidade comportamental e emocional dos clientes, especialmente ao nível da auto-estima, auto-confiança e valorização pessoal;

- Assegurar o apoio psicológico individual ou em grupos;
- Promover o relacionamento inter-pessoal dos clientes;
- Colaborar com o Serviço Social no estudo de estratégias de intervenção sócio-familiar;
- Fazer visitas domiciliárias sempre que necessárias;
- Participar nas reuniões da Resposta Social;
- Colaborar na dinamização de ações de formação;
- Desempenhar outras funções indispensáveis ao bom funcionamento da Resposta Social, de acordo com orientações superiores.

3. Técnico(a) de Serviço Social:

Compete-lhe:

- Elaborar o processo social do cliente;
- Elaborar relatórios sociais;
- Encaminhar e intervir diretamente nas situações problema, mesmo quando considerados fora do âmbito de resposta da Instituição;
- Assegurar e diligenciar em colaboração com o Serviço Social de outros organismos ou entidades;
- Colaborar com o Serviço de Psicologia no estudo de estratégias de intervenção sócio-familiar;
- Fazer visitas domiciliárias sempre que necessárias;
- Participar nas reuniões da Resposta Social;
- Promover, participar e dinamizar ações que visem a sensibilização da comunidade para a integração de pessoas com deficiência;
- Desempenhar outras funções indispensáveis ao bom funcionamento da Resposta Social, de acordo com orientações superiores.

4. Terapeuta Ocupacional:

Compete-lhe:

- Fazer a avaliação terapêutica do candidato a cliente da Resposta Social;
- Fazer a programação e avaliação anual do cliente;
- Elaborar um programa de intervenção, seleccionando técnicas terapêuticas específicas e atividades que facilitem e potenciem o desenvolvimento possível e a aquisição de comportamentos mais funcionais e adaptativos;

-
- Selecionar e criar equipamento e material ocupacional e terapêutico de forma a compensar incapacidades;
 - Orientar a participação do cliente em atividades selecionadas do tipo sensorial, perceptivo, cognitivo, motor, laboral e social, no sentido de diminuir ou corrigir patologias, habilitar ou facilitar a adaptação e funcionalidade do cliente na instituição, na família, no trabalho e na sociedade;
 - Colaborar em atividades terapêuticas fora da Instituição (nomeadamente a hipoterapia e atividades no meio aquático);
 - Proceder às avaliações e elaborar relatórios considerados necessários;
 - Colaborar na dinamização de ações de formação;
 - Colaborar e orientar os restantes técnicos na delineação dos programas ocupacionais individuais;
 - Promover a organização e atualização do inventário do material e equipamento da sala e zelar pela sua conservação;
 - Desempenhar outras funções indispensáveis ao bom funcionamento da Resposta Social, de acordo com orientações superiores.

5. Ajudantes de Acção Direta

Compete-lhe:

- Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos Clientes assegurando as suas atividades de vida diária;
- Proporcionar bem-estar físico e psicológico dos Clientes;
- Confeccionar e assegurar a alimentação dos Clientes;
- Prestar cuidados de higiene pessoal e do ambiente aos Clientes;
- Cumprir o estipulado no dossier clínico do Cliente assegurando: o cumprimento dos Planos Individuais de Medicação e, quando se justificar, o planeamento e acompanhamento a consultas médicas;
- Proceder à receção, arrumação e distribuição das roupas lavadas bem como à recolha de roupas sujas e a sua entrega na lavandaria;
- Proceder ao tratamento e arrumação de algumas peças de vestuário e roupa de cama;
- Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos e serviços anexos, mantendo o asseio e a ordem;
- Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e arrumação do material que utiliza no seu trabalho;

- Participar na ocupação dos tempos livres dos Clientes indo sempre que possível ao encontro dos interesses e necessidades dos mesmos, motivando-os para a participação das atividades desenvolvidas.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres

NORMA XXVI

Direitos e Deveres dos Cliente/Famílias e Instituição

O cliente têm direito a:

1. Ingressar no Lar Residencial por vontade própria;
2. Ser respeitado enquanto pessoa única e individual;
3. Prestar serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psicológico e qualidade de vida;
4. Respeitar a sua intimidade e privacidade;
5. Receber apoio físico, psíquico e social de acordo com a sua situação;
6. Reclamar dos serviços verbalmente ou por escrito;
7. Participar em atividades promotoras da sua inserção social e cultural;
8. Participar, em igualdade de circunstâncias, nas atividades de acordo com as suas necessidades educativas e do Plano Individual (PDI).

Os familiares/responsáveis têm direito a:

- Serem informados da evolução e necessidades dos familiares;
- Serem informados das situações que ocorram com os seus familiares;
- Participar nas reuniões gerais com a equipa técnica/Coordenador(a);
- Solicitar reuniões com a Coordenação.

São deveres dos clientes:

- Respeitar os colegas;
- Respeitar todos os colaboradores do CERE;
- Cumprir as normas, de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- Contribuir para o bom funcionamento da Instituição.

São deveres dos familiares/responsáveis

1. Fornecer os artigos de higiene, nomeadamente as fraldas, toalhetes e pomadas para uso pessoal;
2. Pagar as mensalidades ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente no prazo estabelecido;
3. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente, as respeitantes ao estado de saúde do cliente e situação económica.

São direitos da Instituição:

1. Fazer cumprir o disposto no presente regulamento;
2. Receber na data aprezada as mensalidades e participações familiares acordadas;
3. Receber informações atualizadas de dados relevantes à situação sócio económica e familiar dos clientes.

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do CAO – Centro de Atividades Ocupacionais.

NORMA XXVII**Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre a Direção da Instituição, cliente, e/ou seu representante legal deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços onde se encontram refletidos os direitos e deveres de ambas as partes. Após a assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao cliente, e/ou seu representante legal e outra fará parte integrante do processo individual do cliente.

NORMA XXVIII**Cessação da frequência da Resposta Social**

A frequência da resposta social cessará quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do cliente, nomeadamente: por vontade do próprio ou familiar; pela sua integração noutra estrutura

mais adaptada às suas necessidades; pelo agravamento das condições psíquicas e ou físicas do cliente); pelo não cumprimento por parte dos clientes/responsáveis do presente regulamento ou contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Carta de Direitos e Deveres do cliente

O CERE tem Carta de Direitos e Deveres dos Clientes elaborada pela equipa técnica e pelos clientes em sede de Grupo de Autorrepresentação. Este documento é entregue aos clientes/responsáveis durante o processo de admissão.

NORMA XXX

Grupo de Representantes dos Clientes

O CERE tem um grupo de auto representantes dos clientes da instituição.

Este grupo é democraticamente eleito e conta com estatutos próprios. Reúne mensalmente para analisar e discutir assuntos do seu interesse.

Por sua vez, é da responsabilidade do presidente do grupo de autorrepresentação levar as sugestões e/ou parecer à equipa técnica para que os mesmos possam ser analisados, com o intuito de se poder promover a melhoria da qualidade de vida de todos aqueles que frequentam a nossa instituição.

NORMA XXXI

Comissão de ética

O CERE tem uma Comissão de Ética composta por dois colaboradores e três clientes que reúnem mensalmente.

Esta Comissão tem como objetivo zelar, no âmbito do funcionamento da instituição, pela salvaguarda da dignidade e integridade dos clientes.

É dentro desse conceito que o CERE criou um Código de Conduta e Ética como diretriz de procedimento a todos os que trabalham na Instituição e para a instituição enquanto seus representantes, e desta em relação aos que nela trabalham e demais entidades interessadas.

NORMA XXXII

Reclamações e sugestões

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica, sempre que desejado.

A Instituição coloca, ainda, à disposição dos clientes/responsáveis outros mecanismos para apresentação de reclamações/sugestões, nomeadamente, uma caixa para o efeito, que se encontra na secretaria e através da nossa página online.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

NORMA XXXIII

Alteração ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta dias, relativamente, à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

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

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

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

Considerando que o Lar Residencial é uma Resposta Social da Instituição e está condicionada ao seu funcionamento, para casos omissos aplica-se o Regulamento Geral da Instituição.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

A Instituição assegura que todos os clientes desta resposta social estão abrangidos por seguro de acidentes pessoal.

regulamento entra em vigor imediatamente após a aprovação pela Direção.

A Instituição tem procedimento próprio para avaliar, analisar e tratar situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação no que toca aos seus clientes.

Entrada em Vigor

O presente