Regulamento Interno

Lar Residencial

Léa Nobre - Pinhel

ADM ESTRELA- ASSOCIAÇÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO

2024

Morada: Rua Silva Gouveia, nº27, 6400-455 Pinhel
Contactos: 967 139 200/271 027 637
Serviços Administrativos: 271 200 870/271 221 579
Email: admestrela@admestrela.pt

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 5
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 5
ARTIGO 1º | ÂMBITO DE APLICAÇÃO 5
ARTIGO 2º | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 6
ARTIGO 3º | ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO 6
ARTIGO 4º | OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO 6
ARTIGO 5º | DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS DO LAR RESIDENCIAL 7
ARTIGO 6º | SISTEMA DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS TRATOS E DISCRIMINAÇÃO 8
ARTIGO 7º | AUTODETERMINAÇÃO 9
ARTIGO 8º | CRITÉROS DE CONFIDENCIALIDADE – POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS 9
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES 10
ARTIGO 9º | INSCRIÇÃO 10
ARTIGO 10º | LISTA DE ESPERA 11
ARTIGO 11º | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 12
ARTIGO 12º | CRITÉRIOS DE ADMISSÃO 12
ARTIGO 13º | ADMISSÃO 13
ARTIGO 14º | COMPORTAMENTO 13
ARTIGO 15º | ACOLHIMENTO DE NOVOS/AS CLIENTES 14
ARTIGO 16º | PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE 15
ARTIGO 17º | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 16
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO 16
ARTIGO 18º | INSTALAÇÕES 16
ARTIGO 19º | CAPACIDADE 16
ARTIGO 20º | AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS 17
ARTIGO 21º | HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS 17
ARTIGO 22º | CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 18
ARTIGO 23º | TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES 19
ARTIGO 24º | MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 20
ARTIGO 25º | PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES 21
ARTIGO 26º | DESCONTO OU ISENÇÃO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 21
ARTIGO 27º | QUADRO DE PESSOAL/INDICADORES DE PESSOAL 22
ARTIGO 28º | DIREÇÃO E COORDENAÇÃO TÉCNICA 22

ARTIGO 29º | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO /A CLIENTE 23
ARTIGO 30º | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO 23
ARTIGO 31º | LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS 23
ARTIGO 32º | LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DE SUGESTÕES 23
ARTIGO 33º | PROCEDIMENTOS EM CASO DE EMERGÊNCIA 24
ARTIGO 34º | SEGURO OBRIGATÓRIO 24
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS 24
ARTIGO 35º | ALOJAMENTO 24
ARTIGO 36º | ALIMENTAÇÃO 25
ARTIGO 37º | CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM 25
ARTIGO 38º | APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA 25
ARTIGO 39º | TRATAMENTO DE ROUPAS 25
ARTIGO 40º | ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 25
ARTIGO 41º | ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS 26
ARTIGO 42º | ATIVIDADES 26
ARTIGO 43º | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA 27
ARTIGO 44º | DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO/A CLIENTE 27
ARTIGO 45º | GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS 27
ARTIGO 46º | SAÍDA DE CLIENTES 27
CAPITULO V - DIREITOS E DEVERES 28
ARTIGO 47º | DIREITOS DOS/AS CLIENTES 28
ARTIGO 48º | DEVERES DOS/AS CLIENTES 29
ARTIGO 49º | DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO 29
ARTIGO 50º | DEVERES DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO 30
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS 31
ARTIGO 51º | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO 31
ARTIGO 52º | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS 32
ARTIGO 53º | DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES 32
ARTIGO 54º | ENTRADA EM VIGOR 32
DECLARAÇÃO 34

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL

INTRODUÇÃO

A ADM Estrela – Associação Social e Desenvolvimento, é uma das instituições mais relevantes na sua área de intervenção, com elevados índices de credibilidade e notoriedade na área da economia social. O trabalho que desenvolve desde 1989, com vários projetos sociais na área da infância e juventude, deficiência e reabilitação, família e comunidade, pessoas idosas e cooperação e desenvolvimento internacional, tem possibilitado melhores condições de vida e de paridade social, assumindo-se atualmente como uma IPSS transversal nas múltiplas respostas às necessidades da nossa sociedade.

A contínua evolução socioeconómica e demográfica das comunidades e do País tem acrescido múltiplos desafios à intervenção desenvolvida, aos quais a ADM Estrela tem sabido responder com o ânimo e o empenho que a robustez dos seus princípios e valores lhe oferecem, na boa prossecução da sua missão, de modo global, integrado e inclusivo, contribuir para o desenvolvimento social das comunidades em que se insere.

É com vista à materialização do exposto e empenhada na melhoria e atualização contínua dos seus serviços que a ADM Estrela promove o presente Regulamento Interno de Funcionamento, nos termos e condições que a seguir se expõem.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A ADM Estrela – Associação Social e Desenvolvimento, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de âmbito nacional e transnacional, com sede em Vale de Estrela, Concelho da Guarda que desenvolve atividades nas áreas de Infância, Juventude, Invalidez, Reabilitação, Terceira Idade, Família e Comunidade.

Na área da deficiência insere-se o Lar Residencial *Léa Nobre*, para o qual há um acordo de cooperação, celebrado com Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda, alvo de revisão em 11/02/2020.

Esta unidade de alojamento para pessoas com deficiência constitui uma resposta social que surgiu da necessidade de acolher jovens e adultos com incapacidades e/ou necessidade especiais, com vista ao seu apoio diário, no que diz respeito às condições de vida, bem-estar e integração social, tal como a

participação nas atividades de vida diária, tendo em consideração as suas capacidades e limitações, segundo o quadro normativo em vigor.

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de caráter temporário ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar regendo-se pela seguinte legislação:

a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Portaria n. º196-A/2015, de julho, alterada pela Portaria nº 218 –D/2019, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
c) Portaria n.º 59/2015, de 2 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
d) Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março e Decreto-lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro– Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
e) Acordo de Cooperação Lar Residencial celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda revisto em 11 de fevereiro de 2020;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
h) Regulamento Europeu 2016/679 de 27 de abril 2016 - Estabelece as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e livre circulação de dados.
i) Legislação complementar publicada.

ARTIGO 3º

ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO

A ADM Estrela – Associação Social e Desenvolvimento é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Vale de Estrela, fundada em dezembro de 1989, que intervém em território nacional. O âmbito de atuação da resposta social Lar Residencial *Léa Nobre* na concelhia de Pinhel.

ARTIGO 4º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente Regulamento visa a equidade e a justiça social a partir de uma rigorosa análise socioeconómica dos seus clientes, não descurando, no entanto, na sua elaboração e aplicação, critérios de economia social e a solidez técnico-financeira da Instituição, desenvolvendo-se sempre critérios de qualidade em toda a sua intervenção. Nas relações humanas e na sociedade em geral, o bom entendimento entre os atores é fundamental, para que não se gerem conflitos nas interações do quotidiano, e para tal é fundamental estabelecer algumas regras que determinem as formas de condutas necessárias, entre quem presta o serviço e o cliente, para evitar equívocos e prevenir contendas, que por certo surgirão se tais regras não forem implementadas, aceites e compreendidas. Foram estas as motivações fundamentais que levaram à redação articulada deste conjunto de normas e/ou regras, que constituem o Regulamento Interno do Lar Residencial.

ARTIGO 5º

DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS DO LAR RESIDENCIAL

O Lar Residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

Destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:

a) Que frequentem estabelecimentos de ensino. De formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da área de residência;
b) Cujos familiares não os possam acolher;
c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
d) Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

O Lar Residencial pode admitir temporariamente e com caracter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situações emergência. Devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento +ara outras respostas sociais mais adequadas.

O objetivo geral do Lar Residencial visa promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social de pessoas com deficiência. O Lar Residencial pretende dar resposta a situações de enquadramentos familiares disfuncionais, situações de carência social e/ou económica, envelhecimento dos cuidadores e de outros familiares diretos, situações de grande dependência, abandono por parte dos familiares/cuidadores ou ausência dos mesmos, situações sócias habitacionais precárias, promovendo sempre e incondicionalmente a solidariedade e prestando aos clientes um apoio de qualidade, a que todos têm direito.

São objetivos específicos do Lar Residencial:

a) Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;

b) Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades biopsicossociais dos clientes;

c) Garantir um ambiente estável, confortável, humanizado e seguro para um maior bem estar dos clientes, e que permita uma vivência que se aproxime do modelo familiar. Assegurando condições de estabilidade aos clientes, reforçando a sua capacidade autonómica para a organização das atividades da vida diária;

d) Respeitar o atendimento e o plano individual definido para cada cliente, bem como os seus interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas;

e) Desenvolver um Plano Individual, construído multidisciplinarmente de acordo com as necessidades e expetativas do cliente, sendo reavaliado tendo em consideração as suas alterações biopsicossociais;

f) Promover o envolvimento dos clientes no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;

g) Disponibilizar apoio efetivo para a promoção do exercício da autonomia numa ótica de corresponsabilização;

h) Garantir a existência de um espaço adaptado, com todas as condições de acessibilidade e dispondo das Ajudas Técnicas necessárias à segurança e melhoria dos cuidados prestados;

i) Proporcionar uma alimentação equilibrada e bem confecionada, tendo em consideração os hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrições médicas;

j) Garantir a higiene e conforto adequados às necessidades dos clientes, garantindo desta forma a qualidade de vida desejável;

k) Prestar apoio na integração em Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), na formação profissional, no emprego protegido ou no acesso ao mercado de trabalho e outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;

l) Privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social. Privilegiar a participação dos familiares/cuidadores, sempre que possível, desde que tal facto corresponda à vontade do cliente e contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psíquico/afetivo;

m) Promover estratégias de reforço da autoestima, de valorização e de autonomia pessoal e social;

n) Garantia de profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores.

ARTIGO 6º

SISTEMA DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

A ADM Estrela tem implementado um Sistema de Gestão e Prevenção de situações de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação de todos/as os/as seus/suas clientes e colaboradores/as que, numa lógica fortemente preventiva (prevenir os fatores de risco e promover os fatores de proteção), orienta as decisões e comportamentos internos nesta área, permitindo desenvolver formas de intervenção bem definidas e programadas, através das quais pretendemos reforçar a confiança na efetivação dos direitos das pessoas. Os procedimentos associados ao Sistema encontram-se compilados num Manual disponível para consulta em todas as respostas sociais, onde se encontra incluída a Lista de Indicadores de Violência em Respostas Sociais, a usar como instrumento de observação e avaliação para posterior tratamento de eventuais situações problemáticas identificadas.

ARTIGO 7º

AUTODETERMINAÇÃO

A autodeterminação representa um conjunto de comportamentos e habilidades que dotam a pessoa da capacidade de ser o *agente causal* em relação ao seu futuro. A ADM Estrela empenha-se no fomento da autodeterminação dos/as seus/suas clientes tendo, para esse efeito, implementados mecanismos práticos estruturados, suportados numa visão holística do/a cliente e, consequentemente, da relação a estabelecer com o/a mesmo/a. Na prossecução do exposto, a programação de atividades privilegia o meio comunitário como lugar de pertença da pessoa, que é continuamente convidada a manifestar-se relativamente à qualidade e desenvolvimento dos serviços prestados, ora em espaço próprio de atendimento, ora por meio de sugestões (caixa de sugestões) ou, ainda, através do preenchimento de questionários de satisfação, com carácter anual. O objetivo central desta abordagem é capacitar o/a cliente e proporcionar-lhe a liberdade de escolha e decisão relativas à sua pessoa nas várias áreas da vida em sociedade, dentro e fora da instituição, nas grandes opções (política e a religiosa, o desenvolvimento económico, social e cultural) como nas escolhas quotidianas (as preferências e escolhas do dia-a-dia).

ARTIGO 8º

CRITÉROS DE CONFIDENCIALIDADE – POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

A ADM Estrela sempre regulou toda a sua atividade pelo mais absoluto respeito da privacidade de todos/as os/as seus/suas clientes e familiares, associados/as, colaboradores/as, parceiros, fornecedores e demais agentes que beneficia e/ou com os/as quais colabora. Nesta medida, a ADM Estrela tem definida uma Política de Proteção de Dados (PPD) que responde eficazmente a todos os preceitos éticos e legais, tal como definido pelo nº 2 do Art.º 24º do Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016.

O objetivo da Política de Proteção de Dados é o de estabelecer uma orientação para a ação que garanta

um nível de proteção de dados que atenda não só à legislação em vigor, mas também às necessidades dos/as clientes e respetivos processos de trabalho obrigatórios na Organização. Nos termos do exposto, a PPD da ADM Estrela orienta, enquadra e informa toda a ação institucional, definindo procedimentos de carácter obrigatório, princípios de atuação, direitos e obrigações.

Os dados pessoais de todos/as os/as clientes da ADM Estrela (incluindo os dados de encarregados/as de educação, significativos/as e/ou representantes legais) são tratados de acordo com o supracitado Regulamento e demais legislação e toda a atividade profissional dos/as colaboradores/as da ADM Estrela se regula pelo respeito da privacidade dos/as seus/suas clientes, em estreita observância quer do Código de Ética e Conduta de Colaboradores/as, quer da Politica da Proteção de Dados.

A Política de Proteção de Dados da ADM Estrela encontra-se disponível para consulta em todas as respostas sociais e serviços da Instituição, bem como no sítio www.admestrela.pt.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES

ARTIGO 9º
INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de inscrição o/a cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual do/a cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   a) Documento de identificação (B.I./C.C.) do/a cliente, familiar e/ou representante legal e o número de NISS, NIF e SNS;
   b) Boletim das vacinas;
   c) Declaração médica, comprovando que o/a cliente pode frequentar a Resposta Social e não sofre de doença infectocontagiosa;
   d) Declaração do médico em como o/a cliente sofre ou não sofre de doença crónica;
   e) Informação médica (dieta/medicação/alergias e outros);
   f) Declaração médica de impossibilidade / possibilidade de realização de atividades físicas;
   g) Atestado Médico de Incapacidade Multiuso ou Relatório do Centro de Recursos;
   h) Comprovativo dos rendimentos do/a cliente e do agregado familiar, quando necessários (Por ex. declaração do IRS referente ao ano anterior ao da matrícula e se não possuir esta declaração deverá entregar uma Declaração da Repartição das Finanças comprovando a não obrigatoriedade da apresentação da mesma);
   i) Últimos 3 recibos do vencimento, ou outro meio de subsistência (RSI, subsídio de desemprego, pensões de sobrevivência, PSI e reforma);
   j) Cópia do documento da renda da casa ou empréstimo de habitação;

k) Cópia do documento comprovativo das despesas com o transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

l) Cópia do documento comprovativo das despesas de saúde de uso continuado no caso de doença crónica;

m) Certidão de sentença judicial que regule o poder de maior acompanhado (quando aplicável);

n) Declaração assinada pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do/a cliente.

2. O horário de atendimento para inscrição decorre de 2.ª a 6.ª feira das 09h30 às 17h00.
3. As inscrições e suas eventuais renovações podem ocorrer durante todo o ano civil, sob pena de, por inexistência de vagas suficientes, virem a ser arquivadas e não consideradas para efeitos de admissão.
4. A ficha de inscrição, disponível nesta Instituição, e os documentos solicitados na mesma, referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica do Lar Residencial.
5. Caso se verifique uma admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Assiste à Direção da ADM Estrela e, subsidiariamente, à Direção Técnica do Lar Residencial a presunção da veracidade das declarações prestadas pelo/a candidato/a aquando da inscrição.

ARTIGO 10º

LISTA DE ESPERA

1. Os/as clientes que reúnam as condições de admissão, mas, que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera. Os documentos são arquivados em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou representante legal, através de carta, contacto telefónico ou correio eletrónico.
2. A lista de espera é revista anualmente ficando sem efeito a inscrição caso não seja possível o contato com o/a candidato/a e/ou representante legal.
3. A hierarquização da Lista de Espera respeita na integra a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade de cada candidato/a.
4. **Critérios para retirada da lista de espera:**

   4.1. Anulada a inscrição por parte do/a candidato/a ou do representante legal;

   4.2. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência na resposta social;

4.3. Em situações de existência de vaga, o/a candidato/a ou representante legal não aceitar integrar a resposta social.

ARTIGO 11º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São consideradas condições de admissão no Lar Residencial:

1. A admissão da pessoa com deficiência está sujeita à apresentação de um relatório clínico e ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade;
2. Do relatório devem constar os seguintes elementos:
   a) Identificação da pessoa com deficiência e/ou do seu ou da sua representante legal;
   b) Situação física, psíquica e social.
3. Quando não se verifiquem as condições de admissão em Lar Residencial, deve a pessoa ser encaminhada para uma resposta social adequada.

ARTIGO 12º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. A Instituição deve verificar se pode ou não dar resposta face ao estado de saúde físico e psíquico do/a candidato/a, caso o estado de saúde físico e psíquico ponha em causa o bom funcionamento da Instituição e em perigo o bem-estar dos restantes residentes, sendo este requisito suficiente da não admissibilidade.
2. Deve haver manifestação de interesse por parte do candidato.

Critérios de priorização dos candidatos

- Idade do/a candidato/a;
- Famílias/Indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- Ausência de suporte familiar;
- Candidato/a em situação de risco;
- Familiar numerosa (por agregado);
- Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social.

A priorização de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios. Em caso de empate, é dada prioridade ao/à cliente com residência no concelho de implantação da resposta social.

ARTIGO 13º
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica do Lar Residencial, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento Interno.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica do Lar Residencial, salvo situações especiais (ex.: situações de urgência), colocadas à consideração da Direção da Instituição ou de pessoa por esta designada.
3. Da decisão será dado conhecimento ao/a cliente/ ou representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão de admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, o estudo e diagnóstico da situação, assim como a programação e acompanhamento dos serviços a prestar;
5. Em situação de emergência, a admissão tem um caráter provisório necessitando do parecer da Direção Técnica e autorização da Direção da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da 1.ª comparticipação familiar.

ARTIGO 14º

COMPORTAMENTO

1. O comportamento do/a cliente pode configurar motivo para a rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços celebrado, nas seguintes situações:
   a) O/a cliente exibe uma conduta grave de desrespeito pelas normas, direitos e garantias de outras pessoas (clientes ou colaboradores/as);
   b) O/a cliente adota comportamentos manifestamente abusivos e/ou discriminatórios face a terceiros (clientes ou colaboradores/as);
   c) O/a cliente viola ostensivamente as instruções recebidas e/ou as normas de funcionamento da Resposta Social e, muito especificamente, as que se referem à segurança física e/ou emocional do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
   d) O/a cliente opõe-se ostensivamente por conduta omissa, como por exemplo através de faltas frequentes, às orientações prestadas pela equipa da resposta social;
   e) O/a cliente assume comportamentos de agressividade física, verbal ou coberta (engano ou manipulação) que atentem contra a integridade do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
   f) O/a cliente adota atitudes e/ou comportamentos que, pela sua gravidade, intensidade e duração comprometem a prestação de serviços.

2. Todas as situações previstas nas alíneas a) a f) do número anterior devem ser objeto de registo no processo individual do/a cliente, com informação (verbal ou escrita) aos significativos e/ou representantes legais;
3. As situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 podem, pela sua gravidade, intensidade e duração motivar a convocatória de uma reunião entre os/as significativos e/ou representantes legais do/a cliente e a Instituição, sem prejuízo de registo no processo individual do/a cliente.
4. Assiste à ADM Estrela o direito de rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços sempre que alguma das situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 seja, pela sua gravidade, intensidade ou duração, especialmente ofensiva para o/a próprio/a cliente, para terceiras pessoas ou para a imagem da própria Instituição.

ARTIGO 15º

ACOLHIMENTO DE NOVOS/AS CLIENTES

1. Aquando do acolhimento, o/a cliente e representante legal são informados das regras de funcionamento da resposta social, constantes no presente regulamento;
2. **O acolhimento de novos/as clientes tem como referência os seguintes procedimentos:**
   a) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
   b) O processo de acolhimento no Lar Residencial implica a elaboração de um Programa de Acolhimento por parte da Equipa Técnica, a ser implementado durante o período de trinta dias, de acordo com as características individuais do/a cliente, por forma a promover uma adaptação apoiada e estruturada na resposta social;
   c) Findo o Programa de Acolhimento, a Equipa Técnica elabora um Relatório do Programa de Acolhimento do/a Cliente, evidenciando a forma como decorreu a integração e os próximos passos a empreender pelo/a cliente.
   d) Caso existam, realização do inventário de bens do/a cliente;
   e) Apresentação de espaços e equipamentos;
   f) Divulgar os mecanismos de participação no Lar Residencial (p.e. sistema de apresentação de sugestões e reclamações).
3. Se ocorrer inadaptação por parte do/a cliente, deve realizar-se uma avaliação do Programa de Acolhimento inicial, identificando-se os fatores e situações que potenciaram a mesma. Após este processo devem procurar-se soluções de forma a ultrapassar constrangimentos, estabelecendo novos procedimentos e objetivos de intervenção. Se a inadaptação continuar, deve ser dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao/à cliente e representante legal, de rescindir o contrato.

ARTIGO 16º
PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE

1. O processo individual do/a cliente, numerado sequencialmente e de acesso restrito e limitado à Equipa Técnica, é constituído por um conjunto de documentos, contendo:
   a) Ficha de Inscrição de onde conste a sua identificação, do médico assistente e da pessoa de referência ou representante legal, respetivo contacto e a data de admissão;
   b) Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar e social;
   c) Relatório clínico e/ou da equipa multidisciplinar da situação de deficiência;
   d) Relatório de monitorização e avaliação do Plano Individual de Inclusão;
   e) O documento de registo das compensações monetárias, quando aplicável;
   f) O exemplar do contrato de prestação de serviços;
   g) O registo de períodos de ausência, bem como a ocorrência de situações anómalas;
   h) Cópia da apólice do seguro de acidentes pessoais, quando as atividades são desenvolvidas em entidades externas.
   i) Programa e relatório de acolhimento;
   j) Avaliações complementares;
   k) Cartas de Consentimentos e Termos de responsabilidade;
   l) Plano Individual de Cuidados;
   m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   n) Documento de registo de movimentos de bens que pela sua natureza, importância ou valor, exijam uma correta administração, que será feita em condições de segurança e privacidade (Conta Corrente e Lista de Bens do/a Cliente);
   o) Outros elementos considerados necessários.

As informações clínicas encontram-se em dossier próprio constituído por:

   a) dentificação do cliente e representante legal;
   b) Boletim de vacinas;
   c) Identificação dos profissionais de saúde que acompanham o cliente e respetivos contactos;
   d) Ficha de informação clínica e atestado de incapacidades;
   e) Registos/relatórios de consultas médicas ou outros acompanhamentos clínicos;
   f) Tabela terapêutica;
   g) Meios complementares de diagnóstico;

2. O/a cliente e o/a representante legal têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

3. O processo individual do/a cliente é objeto de atualização regular e a sua tramitação, que inclui o acesso, arquivamento e destruição, obedece ao estipulado pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável.
4. As finalidades, prazos, operações, limitações, princípios e licitudes de tratamento de dados pessoais pela ADM Estrela estão apresentadas e definidas nos Critérios de Confidencialidade, documento integrante do processo individual do/a cliente.
5. O Processo Individual do/a cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade. Esta documentação está disponível em formato digital, assegurado pela utilização de uma plataforma de gestão de clientes.

ARTIGO 17º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o/a cliente e o seu representante legal onde constem designadamente:
   a) A identificação da pessoa com deficiência ou do seu ou da sua representante legal;
   b) Os direitos e obrigações das partes;
   c) Os serviços e atividades contratualizados;
   d) O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
   e) As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.
2. É entregue um exemplar do contrato ao/à cliente, representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao mesmo é realizada por mútuo consentimento, mediante Adenda ao respetivo contrato e assinada pelas partes.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 18º

INSTALAÇÕES

O Lar Residencial *Léa Nobre* está sedeado em Pinhel, na Rua Silva Gouveia nº27, podendo determinadas atividades decorrer em outros locais, de acordo com as necessidades/solicitações dos/as clientes e representantes legais.

ARTIGO 19º

CAPACIDADE

A capacidade do Lar Residencial *Léa Nobre* é de 22 pessoas, com acordo de cooperação para 22 clientes.

ARTIGO 20º

AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS

O Lar Residencial tem afixado em local visível os seguintes documentos:

a) Cópia da licença de funcionamento;
b) Identificação dos Corpos Dirigentes;
c) Identificação da Direção Técnica;
d) Mapa de pessoal e respetivo horário;
e) Mapa de férias de pessoal;
f) Regulamento interno da instituição;
g) Regulamento interno da resposta social;
h) Mapa semanal de ementas;
i) Preçário e ou Tabela de Comparticipação Familiar;
j) Critérios de determinação da Comparticipação Familiar;
k) Minuta do Contrato de Prestação de Serviços;
l) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
m) Valor da Comparticipação da Segurança Social nas despesas de funcionamento;
n) Indicação da existência de Livro de Reclamações;
o) Horário de funcionamento da resposta social;
p) Horário de atendimento da resposta social;
q) Horário das atividades;
r) Horário de visitas;
s) Plano de Atividades da Instituição;
t) Plano de Atividades da resposta social;
u) Outros documentos considerados importantes.

ARTIGO 21º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS

1. A Lar Residencial funciona 24h/dia, nos 7 dias da semana, durante todo o ano.
2. De acordo com o horário de funcionamento, as visitas decorrem da seguinte forma:
   2.1 Aos fins-de-semana e feriados, das 14h00 às 17h00 com marcação prévia por forma a não colidir com as atividades *outdor* da Instituição (podendo os/as clientes neste período estar ausentes, em saídas organizadas pela resposta social);

2.2 Durante a semana, das 17:30h às 19:00h.

3. Tendo em conta o estado de saúde de alguns clientes e mediante autorização expressa da Direção Técnica do Lar Residencial, poderão, a título excecional, ser considerados outros horários de visita.
4. Os horários encontram-se afixados em local adequado.
5. O Lar Residencial poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao/à cliente e ao/à representante legal o mais antecipadamente possível.

ARTIGO 22º

CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar. O rendimento *per capita* (RC) do agregado familiar é realizado de acordo com o disposto na Portaria nº 218-D/2019, com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os elementos constantes no Quadro I do presente Regulamento.

Quadro I - Indicativo dos elementos a ter em conta para o cálculo *per capita*

Agregado Familiar	Rendimentos do Agregado Familiar
Considera-se agregado familiar: a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois 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;	Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos: a) Do trabalho dependente; b) Do trabalho independente- rendimentos empresarias e profissionais; c) De pensões; d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto no n.º 11.3.5 do anexo à Portaria n.º 218-D/2019, nomeadamente considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo cliente);

e) Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confinados por decisão judicial ou administrativa ou doente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.	e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura); f) Prediais; g) De capitais; h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores do Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
2. Consideram-se Rendimentos do Agregado Familiar para efeitos da alínea c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
4. Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
5. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
6. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no parágrafo seguinte.
7. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas do Agregado Familiar

Para efeitos de 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) Rendas de casa ou prestações devidas pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

ARTIGO 23º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

1. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, e em concordância com a seguinte tabela:

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR NO LAR RESIDENCIAL (de acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 julho Direção Geral de Segurança Social)	
RESPOSTA SOCIAL	**PERCENTAGEM DE RENDIMENTO *PER CAPITA***
Lar Residencial (Isolado)	**90%**
Lar Residencial + CACI	**60% (LR) + 40% (CACI) =100%**
O valor da comparticipação financeira da Segurança Social é um montante variável, concedido pela Segurança Social às instituições com acordo de cooperação, para apoio ao funcionamento de uma resposta social. A comparticipação familiar é um montante variável, pago pelos(as) clientes e ou pelas famílias pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços contratualizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar.	
Serviços incluídos na mensalidade: A mensalidade inclui todos os serviços que assegurem as necessidades de: alimentação, alojamento, higiene pessoal, lavagem e tratamento de roupa, apoio no desempenho das atividades de vida diária, atividades socioculturais e recreativas, promoção de acesso a cuidados de enfermagem e de assistência médica que consigam ser prestados pelo médico da Instituição, administração terapêutica prescrita. **Não estão incluídos na mensalidade os seguintes serviços:** Cabeleireiro; Esteticista; Fraldas de proteção; Medicação; Equipamentos de suporte (ex.: sondas, soros e oxigénio...); Fisioterapia; Piscina; Transporte para consultas/serviços de especialidade.	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º2 do Artigo 22.º (Despesas Fixas do Agregado Familiar) é definido como limite máximo do total da despesa o valor referente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é tido em conta o valor real da despesa;
3. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja menor do que 90% dos rendimentos do/a cliente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90%;
4. No que respeita à prova dos rendimentos:
   a) É efetuada através da apresentação da declaração de IRS com nota de liquidação ou outro documento probatório;
   b) Quando ocorrerem dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos, ou na ausência de entrega dos mesmos, a Instituição estabelece um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é efetuada mediante apresentação de comprovativos das mesmas;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, será dado conhecimento por carta, até 30 dias antes da data da sua aplicação;
7. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados.

ARTIGO 24º

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O valor máximo da comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado de acordo com as despesas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que se verifiquem alterações, essencialmente no rendimento *per capita* e nos cuidados a prestar.
3. O/a cliente ou os/as seus/suas significativos/representantes legais têm o dever de informar a Direção técnica de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva mensalidade/comparticipação familiar.

ARTIGO 25º

PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

1. Os pagamentos mensais deverão ser efetuados até ao dia 8 do mês a que corresponde, caso haja acertos os mesmos serão efetuados no mês seguinte, preferencialmente por transferência bancária, ou no departamento administrativo do Centro de Formação Estrela, sito na Travessa da Rua da Fontinha, nº 14-16, Guarda;
2. O pagamento da comparticipação familiar é respeitante a 12 meses.
3. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, aquando do pagamento da mensalidade;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias a Instituição poderá vir a suspender a frequência do/a cliente até à regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual ao caso;
5. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real por utente da Resposta Social tendo como base as contas de gerência do ano anterior, atualizado de acordo com a inflação prevista para o ano;
6. No caso de encerramento da Resposta Social por motivos não imputáveis á instituição, o pagamento das mensalidades será objeto de análise por parte da Direção da Instituição.
7. Qualquer situação atrás descrita poderá vir a ser analisada e modificado o procedimento, por decisão da Direção Geral da ADM Estrela, tendo que para o efeito o/a cliente comprovar a situação de carência sócio económica.

ARTIGO 26º

DESCONTO OU ISENÇÃO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A possibilidade de desconto ou isenção de Comparticipação Familiar podem ser considerados sempre que se verificarem as seguintes situações:

1. Contexto e condição socioeconómica do agregado familiar desfavorável de acordo com parecer de Relatório Social, condição que pode promover desconto ou mesmo isenção, de caráter temporário, da comparticipação familiar;
2. Se o/a cliente, por qualquer motivo, não frequentar a Instituição por um período superior a 15 dias

consecutivos, terá uma redução de 10% na mensalidade (ponto 9.1 do anexo da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho). Todos os acertos são tratados no mês seguinte.

3. Sempre que a admissão/saída não coincida com o início/final do mês, haverá lugar a um cálculo da comparticipação familiar proporcional ao número de dias de frequência (para 30 dias);
4. Sempre que se verifique a frequência na resposta social mais que um elemento do mesmo agregado familiar, à lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar devida pelo segundo elemento do agregado familiar.
5. O Lar Residencial poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras.

ARTIGO 27º

QUADRO DE PESSOAL/INDICADORES DE PESSOAL

O funcionamento do Lar Residencial é assegurado por uma equipa de pessoal adequado ao número dos respetivos utilizadores, em harmonia com o estabelecido na Portaria N.º 59/2015 e no respetivo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda. A adequação dos recursos humanos vai em encontro às necessidades detetadas pela equipa técnica, face às problemáticas dos/as clientes. O quadro de pessoal afeto ao Lar Residencial está afixado em local visível para consulta e identificação do número de recursos humanos bem como o seu conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 28º

DIREÇÃO E COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção e Coordenação Técnica do Lar Residencial competem a técnico/s, cujo nome, formação e conteúdo funcional está afixado em local visível e a quem compete a responsabilidade de dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade, perante a Direção Geral da ADM Estrela, do funcionamento geral do mesmo. Competem-lhes também a função de gerir os recursos humanos e a verificação de necessidades a este nível, dando conta deste facto à Direção Geral da Instituição.
2. O Diretor/a Técnico/a é substituído/a nas suas ausências e impedimentos por/pela Coordenador/a da Resposta Social, facto indicado no quadro de pessoal.

ARTIGO 29º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO /A CLIENTE

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da Instituição ou por morte do/a cliente;
2. Por denúncia, o/a cliente tem de informar a Instituição, 30 dias antes de abandonar esta resposta social e proceder-se-á à rescisão do contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 30º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO

A Instituição reserva-se o direito de cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

a) Quando o/a cliente apresentar sistematicamente problemas de comportamento ou de inadaptação ao Lar Residencial, que perturbe e comprometa o normal funcionamento da resposta social;

b) Quando o/a cliente, de forma reiterada, viole sistematicamente as regras constantes do Regulamento Interno;

c) Quando, de uma forma reiterada, ponha em causa o relacionamento com os outros utilizadores do Lar Residencial;

d) Quando por virtude do agravamento do estado de saúde necessite de cuidados especiais que o Lar Residencial não tenha condições de satisfazer;

e) Quando o/a cliente se encontra ausente da resposta social por período superior a 90 dias sem justificação, cabe a instituição a possibilidade de resolução de contrato de forma uniliteral.

ARTIGO 31º

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O Lar Residencial dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que serve para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
2. Está à disposição para consulta da Direção Técnica, na sala dos colaboradores, sendo consultado pela Direção Técnica assiduamente.

ARTIGO 32º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DE SUGESTÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a ADM Estrela possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado sempre que desejado pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal;

ARTIGO 33º

PROCEDIMENTOS EM CASO DE EMERGÊNCIA

1. Em situação de emergência por acidente ou doença, a Instituição comunica o sucedido ao representante legal do/a cliente ou outra pessoa de referência que conste na ficha de inscrição para o efeito, o qual deverá providenciar o acompanhamento necessário.

2. A Instituição salvaguardar os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes a cargo do representante legal do/a cliente, o qual deverá acompanhar o/a cliente durante o período de hospitalização, caso não o faça, o/a colaborador/a acompanha até à chegada do responsável;

ARTIGO 34º

SEGURO OBRIGATÓRIO

A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais, pago pelo/a cliente. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os/as clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos ortodônticos, ajudas técnicas, objetos de ouro, bens pessoais e aparelhos tecnológicos.

CAPÍTULO IV
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 35º

ALOJAMENTO

1. O alojamento, com instalações adequadas, compreende:
   a) Os quartos individuais ou duplos são para descanso dos/as residentes e têm caráter restrito. Pode ter caráter permanente ou temporário, consoante a problemática apresentada;
   b) Instalações sanitários;
   c) Sala de convívio e de atividades;
   d) Biblioteca;
   e) Sala de refeições;
2. Os residentes poderão mudar de quarto sempre que se justifique, por necessidades de gestão e funcionamento do Lar Residencial. Toda a mudança terá igualmente em conta o Plano Individual do/a cliente;

ARTIGO 36º

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. O regime de alimentação obedece às normas nutricionais para pessoas adultas e sempre que a situação justifique efetuar-se-á um regime de alimentação especial, como por exemplo dieta, de cumprimento obrigatório, sempre que prescrita pelo/a médico/a;
3. A ementa semanal está afixada no Lar Residencial, em local visível e adequado.

ARTIGO 37º

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. Os cuidados de higiene pessoal e de imagem são prestados diariamente, sempre que necessários, tendo em conta o conforto e higiene pessoais.
2. O Lar Residencial fornecerá produtos de higiene corporal, capilar e oral.

ARTIGO 38º

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA

Com o intuito de potenciar a autonomia funcional dos/as clientes estes são motivados para a realização das suas atividades de vida diária, tendo o devido apoio para tal, de acordo com o definido no Plano Individual.

ARTIGO 39º

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. A lavagem e tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho são da responsabilidade da Instituição;
2. As roupas de uso pessoal são devidamente identificadas através de marcação própria para o efeito;
3. A entrada e saída de roupa de cada cliente é registada na lista de bens respetiva.
4. A danificação de qualquer artigo é transmitida ao/à cliente e seu/sua representante legal, efetuando a respetiva baixa na lista de bens.

ARTIGO 40º

ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a cliente. Podem usufruir dos cuidados médicos da Instituição, se essa for a sua vontade, ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária, no Centro de Saúde;
2. Os/as clientes desta resposta social são acompanhados/as a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na impossibilidade destes, por um elemento da Instituição;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospitais).

ARTIGO 41º

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A medicação administrada ao/à residente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. De acordo com o/a representante legal ou pessoa de referência, a Instituição poderá assumir a aquisição da medicação, a qual será posteriormente debitada extra mensalidade.

ARTIGO 42º

ATIVIDADES

1. As atividades desenvolvidas constam no Plano de Atividades e em articulação com o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, realiza ainda as seguintes:
   - Atividades Ocupacionais;
   - Atividades Terapêuticas;
   - Atividades de interação com o meio;
   - Atividades Socialmente Úteis;
   - Atividades Extras de carácter opcional - (o valor da(s) atividade(s) é acrescentado ao valor da mensalidade ao cliente).
2. Os passeios poderão ter caráter gratuito ou necessitar de comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes, famílias e/ou representantes legais;
3. É sempre necessária autorização dos familiares ou responsáveis dos/as clientes, quando não tenham competência de decisão, quando são previstos passeios ou deslocações em grupo, podendo ser feita uma autorização que contemple todos os passeios previstos;
4. Os passeios e/ou deslocações são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição;
5. Os/As clientes são sempre convocados/ convidados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras instituições da região, estando o transporte a cargo da Instituição.

ARTIGO 43º

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Em situações de dependência que necessitem ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), o Lar Residencial pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo que tal apoio não está incluído ou previsto no valor da comparticipação familiar, devendo o/a cliente, familiar, significativo/a e/ou representante legal ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

ARTIGO 44º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO/A CLIENTE

1. À data de admissão do/a cliente, é elaborada uma relação de bens do/a cliente, descrevendo os valores de uso pessoal que traz, e que entregará à guarda do Lar Residencial, ficando uma cópia na posse do responsável pelo/a cliente e outra no processo individual do/a cliente.
2. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.
3. Caso a família, significativo/a e/ou representante legal do/a cliente, pretenda entregar os seus bens ou valores à Instituição, só poderá fazê-lo através de doação ou testamento.
4. Em caso de falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do/a cliente, serão discriminados em lista e assinada pelo/a responsável, e da lista será informado o/a representante legal que poderá levantar no prazo de 60 dias, findo o qual reverterão para a Instituição.

ARTIGO 45º

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. A gestão dos bens monetários dos/as clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do/a cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos/as clientes são efetuados mediante registo do colaborador responsável dessa função, em documento próprio.

ARTIGO 46º

SAÍDA DE CLIENTES

9. Sempre que os/as 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 outros assuntos de interesse do/a cliente;
10. Deve ser efetuado o respetivo registo de saída;
11. As saídas acompanhadas por pessoas estranhas ao Lar Residencial só serão permitidas quando devidamente autorizadas pela Direção Técnica, ou pela pessoa de referência conforme registo, que assumirá por escrito, através de formulário próprio, toda a responsabilidade civil e outras sobre o residente;
12. Quando se verificarem saídas dos/as residentes com familiares ou outros, deverão aqueles regressar ao Lar Residencial até às 21h30, podendo ser consideradas situações de exceção desde que devidamente justificadas.

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 47º

DIREITOS DOS/AS CLIENTES

Enquanto residente, o/a cliente é detetor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) A satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;

e) À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;

f) Liberdade de expressão;

g) Direito a uma vida afetiva e social;

h) À educação, à saúde, ao lazer, ao bem-estar e à partilha;

i) Participar na organização e gestão da vida diária, de acordo com as respetivas capacidades dos/as clientes;

j) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário, e, quando solicitado pelo/a mesmo/a;

k) A utilizar objetos pessoais, como fotografias, molduras, desde que não interfiram na organização funcional do Lar Residencial, e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc.) dos outros clientes, em caso de quartos partilhados;

l) De surgir atividades para a programação das mesmas no Lar Residencial e participar nelas de acordo com o Plano Individual. Envolver-se no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;

m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

n) À inviolabilidade da correspondência;

o) Ter acesso à ementa semanal;

p) A um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo/a cliente e/ou representante legal, ao qual apenas terão acesso a equipa técnica;

q) A articulação com todos os serviços da comunidade, bem como, o beneficio dos mesmos.

Travessa da Rua da Fontinha, nº14 ● 6300 – 569 Guarda ● Telefone: 271 221 579 ● Telemóvel: 963 076 763 e-mail: admestrela@admestrela.pt ● http://www.admestrela.pt

ARTIGO 48º

DEVERES DOS/AS CLIENTES

Todos/as os/as clientes do Lar Residencial devem:

a) Colaborar com a equipa do Lar Residencial na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

b) Tratar com respeito e dignidade os/as funcionários/as do Lar Residencial e os Dirigentes da Instituição;

c) Comunicar à responsável qualquer alteração de hábitos do cliente que impliquem alterações ao serviço;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;

e) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os/as clientes e um bom ambiente geral do estabelecimento;

f) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e exibir uma boa apresentação e condição de higiene;

g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar Residencial, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente. O incumprimento deste prazo pode obrigar à liquidação da mensalidade no mês seguinte.

ARTIGO 49º

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direção da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) o direito de suspender este serviço, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em

causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São direitos dos/as Colaboradores/as e Voluntários/as afetos ao Lar Residencial:
   a) Serem tratados com respeito e dignidade;
   b) Frequentarem ações de formação adequadas;
   c) Receberem atempadamente a remuneração acordada;
   d) Serem ouvidos nas suas sugestões e críticas que se prendam com as funções atribuídas.

ARTIGO 50º

DEVERES DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direção da Instituição:
   a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
   b) Respeito pela individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
   c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
   d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
   e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
   f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
   g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos/as clientes;
   h) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
   i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes.
2. São deveres dos/as colaboradores/as e voluntários/as afetos ao Lar Residencial:
   a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
   b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
   c) No tratamento dos/as clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

Travessa da Rua da Fontinha, nº14 ● 6300 – 569 Guarda ● Telefone: 271 221 579 ● Telemóvel: 963 076 763 e-mail: admestrela@admestrela.pt ● http://www.admestrela.pt

d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

e) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

i) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

j) Cumprir com o estabelecido no código de Ética e Conduta da Instituição.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 51º
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Lar Residencial, quer determinadas por normas superiores, quer por interesses internos da Instituição.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à cliente, família, significativo ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. É devida ao Instituto de Segurança Social, IP a informação, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, de eventuais alterações ao regulamento interno.
4. Serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

ARTIGO 52º
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 53º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Um exemplar do regulamento interno é entregue aos /às clientes, significativo/a e/ou representantes legais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 54º

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção da ADM Estrela, conforme Ata nº434 de 16 de maio de 2024, entrando em vigor 30 dias após aprovação pelas entidades competentes para o efeito.

A Direção,

_____

_____

_____

_____

_____

DECLARAÇÃO

Eu, ……., na qualidade de cliente da resposta social Lar Residencial declaro que:

☐ recebi um exemplar do Regulamento Interno.

☐ não aceitei a entrega de um exemplar do Regulamento Interno mas tomei conhecimento das informações descritas no mesmo.

Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas constantes do Regulamento Interno.

Pinhel _____de _____de 20____

_____

(Assinatura do/a cliente)

" ……

Eu, ……., na qualidade de familiar/significativo/representante legal do/a cliente da resposta social Lar Residencial, … ……. (nome do/a cliente) declaro que:

☐ recebi um exemplar do Regulamento Interno.

☐ não aceitei a entrega de um exemplar do Regulamento Interno mas tomei conhecimento das informações descritas no mesmo.

Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas constantes do Regulamento Interno.

Pinhel _____de _____de 20____

_____

(Assinatura do/a familiar/significativo/a/representante legal)

Travessa da Rua da Fontinha, nº 14-16 ● Apartado 72 ● 6300 – 569 Guarda
Telefone: 271200 870/ 271221579 ● Fax: 271200879 ● e-mail: admestrela@admestrela.pt ● http://www.admestrela.pt