

LAR RESIDENCIAL

Aprovado

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

O Lar Residencial da ARCIL, Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã registada na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social, sob o número 10/83 a folhas 18 verso e 19, no livro de Associações de Solidariedade Social em 18/02/83, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 30/12/1986, regendo-se pelas seguintes normas.

NORMA II**Legislação Aplicável**

Esta resposta rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria 59/2015 de 2 de Março e na Portaria 196/A de 1 de Julho de 2015, pela demais legislação aplicável ao funcionamento da resposta e pelas orientações do Referencial da Qualidade EQUASS pela qual a Instituição é certificada.

NORMA III**Definição, Destinatários e Objetivos**

1. 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.
2. O Lar Residencial 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 sua área de residência;
 - b) Cujos familiares não os possam acolher;
 - c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
 - d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
3. O Lar Residencial pode admitir, temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.
4. O Lar Residencial prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:
- a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
 - b) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
 - d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
 - e) Promover a interação com a família e com a comunidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Residencial presta, designadamente, os seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - d) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - e) Tratamento de roupa;
 - f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;

2. O Lar Residencial desenvolve ainda atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas.
3. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente é estabelecido um Plano Individual que concentra as atividades desenvolvidas anualmente, o qual têm por base o modelo conceptual adotado pela Instituição nos seguintes domínios da qualidade de vida:
 - a) Bem-estar emocional;
 - b) Bem-estar material;
 - c) Bem-estar físico;
 - d) Relacionamento interpessoal;
 - e) Desenvolvimento pessoal;
 - f) Autodeterminação;
 - g) Inclusão social;
 - h) Direitos.
4. O Lar Residencial assegura, mediante a sua disponibilidade e sujeitos à tabela de preços em vigor na instituição, os seguintes serviços:
 - a) Deslocações;
 - b) Colónias de férias e outras atividades lúdicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Lar Residencial

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no nº2 da Norma 3;
- b) Residir na área de intervenção da ARCIL (Concelhos de Lousã, Miranda do Corvo, Góis, Vila Nova de Poiares e Pampilhosa da Serra).

**NORMA VI
Candidatura**

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento do impresso Mod. 67 - Pedido de admissão. Este impresso poderá ser entregue pessoalmente nos serviços administrativos da ARCIL ou enviado por correio ou mail.
3. A Direção do Departamento de Reabilitação analisará o pedido de admissão e encaminhará para a Direção Técnica do Lar Residencial, se assim entender.
4. Recebida a candidatura e no caso de existência de vaga, a Direção Técnica do Lar Residencial promove o processo de avaliação.
5. No caso de não existir vaga o candidato é informado que se encontra em lista de espera para avaliação.
6. 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.

**NORMA VII
Hierarquização dos candidatos**

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
 - a) Compatibilidade do perfil do candidato com vaga na estrutura adequada;
 - b) Encaminhamento por outros programas da ARCIL: Formação Profissional, Centro de Recursos, CRI, CEP, SAD, CAO e Lar de Apoio;
 - c) Residência no Concelho da Lousã;
 - d) Situação de grave risco.
2. Será dada prioridade a situações social e economicamente desfavorecidas.

**NORMA VIII
Admissão**

1. A Direção Técnica do Lar Residencial avalia a admissibilidade da candidatura, tendo em consideração a existência de vaga no equipamento compatível com as características do candidato.

2. Em caso de cumprimento dos critérios de admissibilidade, a Direção Técnica do LR inicia o processo de avaliação.
3. Perante a avaliação do candidato é competente para decidir sobre a admissão a Direção Técnica do LR.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O dia de acolhimento dos clientes considera-se a data de admissão. Neste dia, o cliente deverá ser acompanhado pelos familiares ou outros significativos que:

1. Tomam conhecimento do Regulamento Interno.
2. Assinam o Contrato de Prestação de Serviços.
3. Pagam a 1ª mensalidade.
4. Conhecem instalações e funcionários.
5. Declaram bens e valores do cliente, para registo.
6. Conhecem os restantes clientes residentes no equipamento.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Será constituído um Processo Individual, **confidencial**, organizado com dados relativos à sua situação pessoal e socio-familiar, designadamente:
 - a) Ficha de Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação da situação clínica e social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Plano Individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;

- i) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Outros elementos considerados necessários.
2. O Processo Individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA XI
Listas de Espera

1. Quando preencher as condições para admissão definidas na Norma V mas não existir vaga, o candidato poderá ficar em lista de espera para avaliação se assim o desejar.
2. A gestão da lista de espera é da responsabilidade da Direção Técnica tendo em atenção os seguintes critérios:
- 1º - Existência de vaga na estrutura a que se candidata;
 - 2º - Frequência de outro Programa da ARCIL;
 - 3º - Situação económica e/ou social desfavorecida;
 - 4º - Residência na Lousã;
 - 5º - Data do pedido de admissão.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Lar Residencial está sediado na Lousã e é composto pelas seguintes instalações:
- 1.1 Lar para Pessoas com Deficiência Profunda, designadamente Lar 1 e 2, sediado na Av. Coelho Gama;
 - 1.2 Lar Familiar, composto por 4 apartamentos adaptados no mesmo edifício, sediado na R. António Mesquita, nº3-1ºdt, 2ºesq., 2ºdt e 3ºesq;
 - 1.3 Lar Casa do Pátio sediado na Urbanização Quinta de Santa Rita, lote 25;
 - 1.4 Lar XM sediado na Quinta das Morgadas, lt3-3ºdt.

NORMA XIII**Horários de Funcionamento e de Visitas**

- 1 A resposta social Lar Residencial em horário contínuo, entre as 0 e as 24 horas, diariamente.
- 2 Perante a existência de atividades com clientes, nos dias úteis, pode funcionar das 16:00h às 9:30h do dia seguinte.
- 3 Os residentes que frequentam o Lar Residencial, sempre que possível devem passar os feriados, fins-de-semana e férias com as famílias, salvaguardando-se situações de impossibilidade devidamente justificadas.
- 4 O horário das visitas aos fins-de-semana e feriados é das 15:00h às 17:00h. Durante a semana os clientes poderão receber visitas desde que não perturbem o normal funcionamento das atividades.

NORMA XIV**Cálculo do Rendimento *Per Capita***

1. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – 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);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou

da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As 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.

4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do

respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XV

Tabela, Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, no intervalo abaixo apresentado:

	Escalão de rendimentos (% SMN)	Percentagem de afetação
1º	$\leq 30\%$	70 %
2º	$30\% \leq 50\%$	75 %
3º	$50\% \leq 70\%$	80 %
4º	$70\% \leq 100\%$	85 %
5º	$100\% \leq 150\%$	90 %

3. Os clientes que frequentam simultaneamente Lar Residencial e CAO pagam como comparticipação familiar o valor equivalente a 60% do rendimento *per capita*.
4. A comparticipação pode ser reduzida nas seguintes situações:
 - a) Falta por doença por período igual ou superior a 15 dias, devidamente justificada por médico, dará lugar a uma redução de 25% da comparticipação;
 - b) No caso da frequência de mais do que um elemento do agregado familiar haverá uma redução de 20% sobre a soma das mensalidades;
 - c) Em situações de diminuições significativas de rendimentos ou aumento de despesas durante o ano, poderá ser reduzida a comparticipação, após pedido de revisão da situação dirigido à Direção da ARCIL;
 - d) A Direção da ARCIL é competente para decidir a isenção ou suspensão temporária do pagamento da comparticipação, baseada num parecer técnico.
5. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano civil.

NORMA XVI

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao 8º dia útil de cada mês relativamente ao mês em vigor, podendo ser efetuado:
 - a) Nos Serviços Administrativos da Instituição no horário de funcionamento;
 - b) Por Multibanco, Debito em Conta ou Transferência Bancária.
2. Sempre que o pagamento não seja efetuado dentro do prazo estipulado a comparticipação sofrerá um agravamento de 10% até 30 dias e de 25% de 31 a 90 dias.
3. A falta de pagamento da comparticipação familiar por um período consecutivo de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e conseqüente inibição de utilização dos serviços da Instituição.
 - a) A readmissão ficará sujeita à existência de vaga.

4. Poderá haver lugar ao pagamento de atividades não previstas no Plano Individual de acordo com tabela de preços em vigor.
5. Na comparticipação familiar não estão contempladas as despesas com medicação, descartáveis, fraldas, vestuário, consultas médicas de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, transportes de ambulância, transportes para o domicílio e para fora do concelho da Lousã, salvo em situações de clientes com comprovada incapacidade económica.

CAPITULO IV – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

Alojamento

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário, consoante as situações.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.
3. Os quartos podem ser individuais, duplos ou triplos.

NORMA XVIII

Refeições

1. Os clientes têm direito a uma alimentação variada, qualitativa e quantitativamente adequada.
2. Os clientes têm direito ao pequeno – almoço, almoço e jantar e a suplementos de manhã e de tarde.
3. Em caso de necessidade as refeições poderão ser servidas no próprio leito ou em qualquer lugar que se entenda adequado, devendo respeitar-se a forma como cada residente pode receber os alimentos.
4. As refeições são servidas nos equipamentos, podendo ou não ser confeccionadas no equipamento.
5. Não sendo viável confeccionar refeições no equipamento, estas são asseguradas pelo serviço de Cozinha central, sendo transportado para estas estruturas em recipientes próprios segundo as disposições legais.
6. As ementas semanais são afixadas à Segunda-feira em todas as estruturas.

7. Qualquer cliente tem direito a dieta especial desde que prescrita por médico.

NORMA XIX

Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique, garantindo-se o acesso aos produtos de higiene imprescindíveis para o efeito.

NORMA XX

Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde

1. O Lar Residencial assegura a administração da medicação prescrita.
2. A medicação prescrita aos residentes deve estar acondicionada em armário fechado de acesso restrito.
3. Os cuidados médicos são da responsabilidade da família. Sempre que possível, deve ser a família a acompanhar a consultas e a exames complementares de diagnóstico. Na sua ausência, este acompanhamento deve ser garantido por colaboradores do Lar Residencial.
4. Os clientes podem utilizar os cuidados de enfermagem existentes no Lar. Quando os mesmos não puderem ser prestados com a urgência necessária, os clientes devem ser encaminhados ao centro de saúde.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXI

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo as suas capacidades, devendo as mesmas constarem nos Planos Individuais.

NORMA XXII**Tratamento de Roupas**

1. O tratamento da roupa é assegurado pela instituição. No caso do tratamento de roupas de uso pessoal, alguns clientes podem participar nesta atividade.
2. As roupas de uso pessoal devem ser marcadas com a identificação do cliente a quem pertencem.

NORMA XXIII**Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas**

2. O Lar Residencial, por si ou em cooperação com instituições da comunidade, proporciona a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres.
3. As condições e os critérios de participação nas iniciativas a que se reporta o número anterior, são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos residentes em situação de maior dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.
4. As atividades que o cliente desenvolve e os serviços de que usufrui são previstas no Plano Operacional Anual de Atividades e identificadas no Plano Individual.
5. Alguns dos serviços disponíveis poderão implicar um custo adicional a ser suportado pelo cliente.

CAPITULO V**NORMA XXIV****Quadro de Pessoal**

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

NORMA XXV
Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico superior, nos termos da Portaria 59/2015 de 2 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor Executivo de Reabilitação.
3. Constituem funções do Diretor Técnico:
 - a) Representar a Direção da ARCIL e a Direção do Departamento de Reabilitação sempre que tal seja solicitado;
 - b) Dinamizar as atividades e coordenar a ação de todo o pessoal, promovendo a articulação entre a direção técnica, a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar e os ajudantes de ação direta;
 - c) Participar na definição do perfil dos colaboradores e no respetivo processo de admissão;
 - d) Propor ações de formação para os colaboradores;
 - e) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
 - f) Analisar, selecionar e priorizar as candidaturas e fazer a gestão da lista de espera dos candidatos ao Lar Residencial;
 - g) Conduzir o processo de admissão dos utentes e verificar a organização dos respetivos processos individuais;
 - h) Promover a implementação, monitorização, avaliação e revisão dos Planos Individuais, em articulação com a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar;
 - i) Promover reuniões com os clientes e ou familiares, quando se justifique;
 - j) Articular com os serviços e instituições da comunidade;
 - k) Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano de Atividades e o Plano Operacional Anual de Atividades da valência.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco deve ser efetuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
2. Em caso de acidentes pessoais devem prestar-se os primeiros socorros, ligando-se para o número de emergência nacional (112) e/ou para os Bombeiros (239990530) informando posteriormente o familiar e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada até chegar a assistência médica.
3. Em caso de maus tratos ou suspeita dos mesmos, perpetrados por colaboradores, ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direção da ARCIL que efetuará as averiguações, atuando em conformidade com a legislação e regulamento interno em vigor.
4. Deve ser cumprido o Procedimento de Prevenção e Intervenção em Contexto Institucional em vigor na ARCIL.

NORMA XXIII

Direitos e Deveres dos Clientes

1. **São direitos dos clientes ou seus representantes:**
 - a) Conhecer o regulamento interno do Lar Residencial;
 - b) Usufruir dos serviços técnicos que a organização disponibiliza, bem como participar na definição do Plano Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
 - c) Ser respeitado na sua identidade pessoal, na sua intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;

- d) Ser tratado com consideração, dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- e) Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;
- f) Ser representado/acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
- g) Usufruir de um contexto de acolhimento que permita sentir-se em “sua casa”, respeitando a existência de um espaço pessoal para expressão dos seus interesses, assim como um espaço de partilha com os outros, próprio da vivência em família;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;
- i) Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual.

2. São deveres dos clientes ou seus representantes:

- a) Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores da Instituição;
- b) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os significativos devem assumir a responsabilidade da reparação ou substituição dos mesmos;
- c) Cumprir as tarefas e participar nas atividades previstas do Plano Individual;
- d) Assumir os compromissos contratualizados no Contrato de Prestação de Serviços, especificamente proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar que lhe foi atribuída.

NORMA XXIV**Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço****1. São direitos da ARCIL:**

- a) Ver cumprido o Regulamento Interno do serviço;
- b) Ver reconhecida a natureza particular da Instituição e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

- c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- d) Suspender ou cessar este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da própria Instituição;
- e) Ver preservadas as instalações e equipamentos da Instituição.

2. São deveres da ARCIL:

- a) Garantir o cumprimento da Missão, Visão e Valores da Instituição;
- b) Garantir o cumprimento dos objetivos a que se propõe assegurando a qualidade de vida do cliente;
- c) Garantir aos clientes a prestação dos cuidados de que necessitam, de forma competente, humana e atempada, zelando pela postura ética dos colaboradores;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.

NORMA XXV

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente e registada em documento próprio constante no processo individual;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio.

NORMA XXVI**Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. No ato de admissão deve elaborar-se um registo dos bens e valores que o cliente traz consigo.
2. Os objetos de valor poderão ser guardados num cofre da estrutura residencial, devendo ser feita uma lista descritiva dos mesmos, datada e assinada pelo residente e por quem rececionou os objetos. Uma cópia do documento é guardada na instituição e o original é entregue ao residente ou ao seu familiar/representante legal.

NORMA XXVII**Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ARCIL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. A ARCIL pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que prestação de cuidados possa redundar em grave inconveniente para o normal funcionamento da/do resposta/serviço, designadamente, quando de forma grave e ou reiterada forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

NORMA XXVIII**Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do apoio por iniciativa do cliente deverá ser informada por escrito e devidamente justificada.
2. Quando a interrupção for superior a um mês sem justificação médica, ou outra considerada pertinente, a ARCIL reserva-se o direito de proceder à ocupação da vaga ocupada pelo cliente.
3. Caso o cliente queira voltar a frequentar o Lar Residencial, deverá efetuar novamente o processo de candidatura e sujeitar-se à existência de vagas.

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

1. O cliente pode cessar a prestação do serviço por revogação, denúncia ou iniciativa própria com informação por escrito com 30 dias de antecedência.

NORMA XXX**Reclamações, Sugestões e Elogios**

1. A ARCIL possui um sistema de tratamento de sugestões, reclamações e elogios de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.

NORMA XXXI**Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VI**DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXXII****Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

NORMA XXXIII
Integração de Lacunas

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

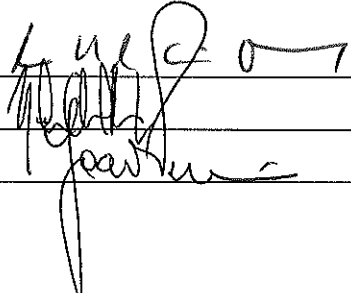
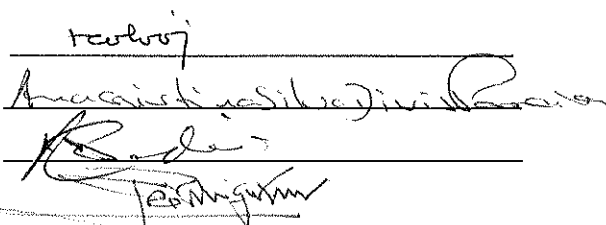
NORMA XXXIV
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da ARCIL.

Aprovação:

Lousã, ____ de _____ de _____

A Direção

	
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno do Lar Residencial-LR da ARCIL

Nome do cliente _____

Assinatura(s)

O Cliente _____

O Representante do Cliente _____

Lousã, ____/____/____

