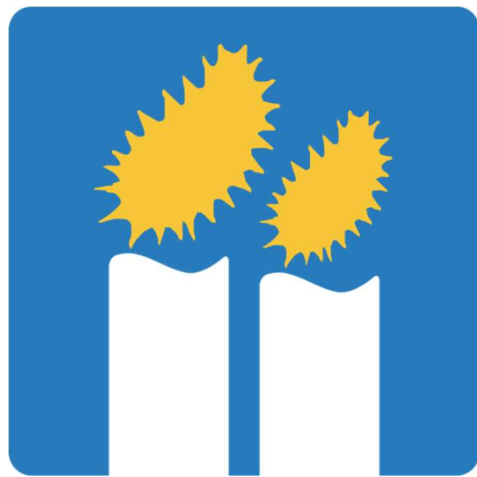


REGULAMENTO INTERNO

DO LAR RESIDENCIAL

POUSADA DOS ROUXINÓIS



APPACDM
P O R T O

CAPÍTULO I	4
Disposições Gerais	4
Âmbito de Aplicação	4
Legislação Aplicável	4
Objetivos do Regulamento	5
Objetivos do Lar Residencial	5
Cuidados e Serviços	6
Contrato de Prestação de Serviços	6
CAPÍTULO II	7
processo de candidatura	7
Processo de Candidatura	7
CAPÍTULO III	8
processo de seleção e admissão de clientes	8
Critérios de Admissão	8
Admissão	8
Adequação à estrutura de atendimento	9
Acolhimento	10
Processo Individual do Cliente	10
CAPÍTULO IV	11
Intervenção	11
Metodologia de Intervenção	11
Plano de Desenvolvimento Individual	11
CAPÍTULO V	12
Organização Interna e Regras de Funcionamento	12
Estrutura em funcionamento	12
Acolhimento temporário	12
Horários de funcionamento e de visitas do LR	13
Visitas e acompanhamento	13
Alojamento	13
Alimentação	14
Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal	14
Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária	14
Tratamento da Roupa	14
Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde	15
Atividades Desportivas, de Animação Sociocultural e Lúdico Recreativas	15
Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	15
Depósito e guarda de bens dos clientes	16
Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente	16
Gestão de Bens Monetários	16

Livro de Registo de Ocorrências	17
CAPÍTULO VI	17
Comparticipação do Serviço Prestado.....	17
Comparticipação familiar	17
Comparticipação familiar devida pelo acolhimento em estadia temporária.....	19
Pagamento.....	20
Outros Pagamentos devidos.....	20
Redução e revisão da Participação familiar de clientes a cargo das famílias	21
CAPÍTULO VII	21
Recursos Humanos	21
Quadro de Pessoal.....	21
Direção Técnica	21
CAPÍTULO VIII.....	22
Direitos e Deveres	22
Direitos da APPACDM do Porto	22
Deveres da APPACDM do Porto.....	22
Direitos dos clientes/familiares/representantes legais.....	23
Deveres dos clientes/familiares/representantes legais	24
Procedimentos disciplinares aos Clientes	25
Cessaçã dos Serviços Prestados por iniciativa da Família/Representante Legal	25
Cessaçã dos Serviços por motivos imputáveis ao Cliente, Família e/ou Representante	26
Reclamações/Sugestões/Elogios	26
Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos.....	27
CAPÍTULO IX	27
Disposições finais.....	27
Integração de lacunas	27
Alterações ao Regulamento.....	27
Entrada em vigor	28

**REGULAMENTO INTERNO DO LAR RESIDENCIAL
POUSADA DOS ROUXINÓIS**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

1. A APPACDM do Porto – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, adiante designada por APPACDM do Porto, com acordo de cooperação para a resposta social Lar Residencial Pousada dos Rouxinóis, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto a 01/09/2011, rege-se pelas normas constantes das disposições seguintes para esta resposta social.
2. O Lar Residencial destina-se a pessoas com deficiência intelectual e incapacidade com idade igual ou superior a dezasseis anos, cujos familiares não as possam acolher, que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar ou quando existam familiares que exibam um comportamento doloso para com o cliente. Podem também beneficiar desta resposta pessoas que possuam apoio institucional durante o dia, quer seja de trabalho ou meramente ocupacional.
3. O âmbito geográfico desta resposta social é o distrito do Porto.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. A APPACDM do Porto rege-se pela legislação aplicável ao seu setor de atividade, em vigor em cada momento, pelos seus estatutos e pelas normas contantes dos seus regulamentos internos.
2. O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado em:
 - a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - 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 IPSS 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, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno do Lar Residencial, adiante designado por LR, visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais e dos colaboradores ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4ª

Objetivos do Lar Residencial

São objetivos do Lar Residencial:

- a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
- c) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas

- reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - g) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
 - h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - j) Promover o envolvimento e competências da família;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 5ª

Cuidados e Serviços

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 e cuidados de imagem;
 - 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;
 - g. Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas de acordo com o Plano Anual de Atividades;
 - h. Transporte;
 - i. Acompanhamento social com vista ao exercício do direito de cidadania e participação ativa.

NORMA 6ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. A APPACDM do Porto celebra, por escrito, com o cliente e família/representante legal um Contrato de Prestação de Serviços, com base no Regulamento Interno em vigor, que deve ser aceite no momento da assinatura do contrato.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes passando a fazer parte integrante do respetivo processo individual.
4. A APPACDM do Porto pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que a prestação de cuidados possa redundar em inconveniente ou prejuízo para o normal funcionamento do serviço, designadamente, quando 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.
5. Para o acolhimento em estadia temporária é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com base no Regulamento Interno em vigor, que deve ser aceite no momento da assinatura do contrato. Neste documento fica expressa a data de entrada e a data de saída do cliente.

CAPÍTULO II PROCESSO DE CANDIDATURA

NORMA 7ª

Processo de Candidatura

1. A gestão da Lista de Candidatos é feita por uma equipa nomeada pela Direção com competências para gerir e selecionar os candidatos segundo os referenciais definidos.
2. O período de candidatura decorre, na sede, ao longo do ano sendo interrompido no mês de agosto.
3. Os processos de candidatura são trabalhados pela equipa da Gestão de Candidaturas. No contacto inicial são disponibilizadas ao candidato as informações/documentos: Regulamento Interno, Ficha de Candidatura, Critérios de Candidatura e de Admissão, Gestão da Lista de Candidatos e informação dos documentos a entregar.
4. Para iniciar o processo, o candidato deverá entregar:
 - Ficha de Candidatura preenchida; Atestado Médico de Incapacidade Multiuso; relatórios/declarações clínicas atualizadas, comprovativo da existência de representante legal, caso exista.
5. A não concordância com o Regulamento Interno será motivo de não integração na Lista de Candidatos.
6. Condições de Admissão:

- 6.1. Idade igual ou superior a 16 anos;
- 6.2. Existência de deficiência intelectual e incapacidade igual ou superior a 60%, devidamente comprovada;
7. Feita a avaliação inicial dos requisitos de candidatura, o cliente/representante é informado da sua integração ou não na Lista de Candidatos.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 8ª

Critérios de Admissão

São critérios de admissão:

1. Adequação da resposta às necessidades, potenciais e expectativas do cliente;
2. Priorização de candidatos em função de:
 - a) Situação social desfavorecida - 1 ponto
 - b) Situação económica desfavorecida – 1 ponto
 - c) Frequência de outras respostas da APPACDM do Porto – 1 ponto
 - d) Área de residência no concelho do Porto – 1 ponto
3. No caso de empate considera-se:
 - 1º as respostas pontuadas em a) e b);
 - 2º a candidatura mais antiga.
4. Só em casos verdadeiramente excecionais devidamente ponderados pela Direção mediante parecer da Equipa Técnica, se poderão acolher clientes que não obedeçam inteiramente aos pressupostos acima descritos.

NORMA 9ª

Admissão

1. Quando existir vaga é feita a avaliação dos 3 primeiros candidatos que cumpram o ponto 1 da Norma 8ª.
2. A equipa técnica elabora um relatório de análise e hierarquização dos candidatos que será submetido a aprovação da Direção;
3. No caso de não se proceder à admissão, o Diretor Técnico comunicará ao candidato ou ao seu representante esse mesmo facto por escrito.
4. No caso de o candidato ser admitido para período experimental, proceder-se-á ao seu acolhimento. Entre outros que se possam revelar necessários, o cliente deverá entregar os seguintes documentos:

- Dados necessários do Cartão de Cidadão do cliente;
 - Dados necessários do Cartão de Cidadão do representante legal (caso exista);
 - Cópia do Boletim de Vacinas;
 - Para cálculo da Comparticipação Familiar comprovativos de: rendimentos, despesas mensais com transportes públicos, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição da habitação, despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do agregado familiar e despesa com familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. É feita uma simulação da Comparticipação Familiar;
5. É formalizada a admissão com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
 6. É realizada uma entrevista com o Diretor Técnico e com o Responsável do LR na qual se pretende conhecer o candidato e família/representante, e marcar data para início do acolhimento.
 7. No ato de admissão é devido o pagamento da Comparticipação Familiar mensal e outros serviços contratados.
 8. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do período experimental, de 30 dias, se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os clientes e colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos;
 9. Caso o cliente/família/representante manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integração serão registadas as razões e poderá proceder-se:
 - a) À sua reintegração na lista de candidatos;
 - b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
 - c) Ao arquivamento do processo.

NORMA 10ª

Adequação à estrutura de atendimento

1. A frequência do LR pode cessar quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do cliente, nomeadamente pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação.
2. Na situação referida no número anterior a decisão deve ser tomada pela Direção mediante parecer da Direção Técnica.

NORMA 11ª

Acolhimento

1. O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente/família/representante na entrevista de avaliação, pelo Responsável do LR.
2. O Diretor Técnico juntamente com o Responsável do LR, em parceria com o cliente/família/representante e a restante equipa, planeia, implementa, monitoriza e avalia o período de acolhimento que terá a duração máxima de 45 dias.
3. Findo o período de acolhimento, a avaliação do mesmo concretiza-se entre a Direção Técnica, o Responsável de LR e o cliente/família/representante, sendo elaborado o Plano de Desenvolvimento Individual.

NORMA 12ª

Processo Individual do Cliente

1. A APPACDM do Porto compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do cliente, conforme norma de procedimento interna.
2. Para cada cliente é organizado um Processo Individual no qual constam, entre outros que se revelem necessários, os seguintes documentos:
 - Ficha de Candidatura;
 - Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
 - Relatórios/Declarações Clínicas;
 - Programa e Relatório de Acompanhamento do Cliente;
 - Contratos, respetivos aditamentos, anexos e cessações;
 - Ficha de Identificação;
 - Ficha Médica (com Identificação do Médico Assistente);
 - Registo de Medicação;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Plano de Avaliação das Necessidades e Potenciais e respetiva Avaliação;
 - Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas Revisões, que inclui o Plano Individual de Cuidados;
 - Avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
 - Registo de Prestação de Cuidados, Atividades e Ocorrências (inclui registos de ausências e de situações anómalas);

- Registo de contactos;
- Atas de reuniões;
- Cópia do Boletim Individual de Saúde;
- Outros registos/documentos (comunicações internas, autorizações, termos de responsabilidade)
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo.

NOTA: Alguns documentos e informações são tratados eletronicamente no ANKIRA – plataforma para a gestão da prestação de cuidados.

CAPÍTULO IV INTERVENÇÃO

NORMA 13ª

Metodologia de Intervenção

O LR organiza-se tendo por base a metodologia de intervenção Planeamento Centrado na Pessoa. Esta metodologia traduz-se num processo de colaboração do qual participam os clientes, os familiares/representantes/significativos, e os diferentes técnicos do LR envolvidos na intervenção. O objetivo é o de facilitar ao cliente os apoios e os serviços de que necessita de forma a alcançar uma maior Qualidade de Vida com base nas suas preferências e valores, bem como nas suas escolhas e decisões.

NORMA 14ª

Plano de Desenvolvimento Individual

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é um documento anual, que visa organizar e operacionalizar todas as respostas às necessidades, potenciais e expectativas de desenvolvimento identificadas.
2. A elaboração do PDI é dinamizada em articulação com todos os intervenientes: equipa, cliente e significativos, e ainda colaboradores de outros serviços e organizações, quando aplicável;
3. A avaliação do PDI é realizada formalmente duas vezes por ano, envolvendo todos os intervenientes.
4. A Equipa Técnica do LR é responsável pela atualização periódica do Processo Individual do Cliente, pelo que todas as alterações às informações nele contidas lhe deverão ser comunicadas.

CAPÍTULO V

ORGANIZAÇÃO INTERNA E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª

Estrutura em funcionamento

1. O LR Pousada dos Rouxinóis tem capacidade instalada para 15 clientes em acordo de cooperação.
2. O acolhimento no LR Pousada dos Rouxinóis tem duas modalidades:
 - a. Apoio residencial permanente - não tem termo definido. A este tipo de apoio residencial estão afetas 12 camas.
 - b. Apoio residencial temporário - aquele que é prestado por período de tempo determinado e previamente estipulado, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes. Este apoio não deve exceder os 150 dias por ano, estando disponíveis para este tipo de apoio residencial 3 camas.

NORMA 16ª

Acolhimento temporário

1. O acolhimento temporário é um serviço que o Lar Residencial disponibiliza, preferencialmente, para os clientes das outras respostas sociais da APPACDM do Porto, com o objetivo de dar resposta às várias situações que são colocadas pelos familiares/representantes desses clientes.
2. Caso exista, em simultâneo, mais que uma solicitação para utilização da cama disponível para acolhimento temporário, a seleção dos clientes é feita através dos seguintes critérios:
 - a) Origem do pedido – priorização do cliente de outra resposta social da APPACDM do Porto;
 - b) Data da solicitação do pedido (as solicitações são consideradas por ordem de chegada);
3. Qualquer exceção ao período máximo de utilização do acolhimento temporário definido no ponto 2b da norma 15ª, tem de ser autorizada pela Direção da APPACDM do Porto e devidamente justificada.
4. Qualquer alteração aos critérios de priorização das vagas de estadia temporária, referidos no ponto 2., tem de ser autorizada pela Direção da APPACDM do Porto e devidamente justificada.

NORMA 17ª

Horários de funcionamento e de visitas do LR

1. O Lar Residencial funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
2. O horário das visitas encontra-se afixado em lugar adequado e visível.

NORMA 18ª

Visitas e acompanhamento

1. Visitas
 - 1.1. As visitas ao cliente, de terceiros não previstos no seu processo, devem ser previamente marcadas e autorizadas pela família/representante legal por escrito.
 - 1.2. Fora do horário estipulado podem acontecer visitas, desde que previamente solicitadas e autorizadas pela Direção Técnica e não prejudicando o bom funcionamento da resposta social, assim como a privacidade e o descanso dos outros clientes
 - 1.3. Em regra, as visitas decorrem na sala de espera da receção dentro do horário estipulado. Se o cliente estiver acamado, as visitas realizam-se no espaço do seu quarto.
 - 1.4. Caso não exista impedimento e o visitante queira levar para o exterior o cliente, esta saída fica registada em documento próprio.
 - 1.5. As visitas e as saídas com clientes com decisão judicial de Acompanhante nomeado, no âmbito do Estatuto do Maior Acompanhado, devem ser previamente solicitadas e autorizadas pelo respetivo Acompanhante. Só mediante o cumprimento desta condição esses clientes podem ser visitados ou sair ao exterior acompanhados por pessoas que não os indicados na decisão judicial.
2. Acompanhamento
 - 2.1. Sempre que houver alteração das pessoas que habitualmente podem vir buscar o cliente a equipa deve ser informada antecipadamente, caso contrário não será permitida a sua saída.

NORMA 19ª

Alojamento

1. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.
2. Os quartos são duplos ou triplos.

NORMA 20ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e administração das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. Os horários das refeições são os seguintes, podendo ser adaptados aos fins de semana e férias:
 - Pequeno-almoço – das 7:45 às 8:30 horas
 - Almoço – das 12:30 às 13:30 horas
 - Lanche – das 16:00 às 17:00 horas
 - Jantar – das 19:00 às 20:00 horas
 - Ceia – das 22:30 às 23:00 horas (quando aplicável).
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 21ª

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.

NORMA 22ª

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 programa próprio e definido no Plano de Desenvolvimento Individual e no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 23ª

Tratamento da Roupas

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 24ª

Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde

1. O Lar Residencial assegura a administração da medicação prescrita.
2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelas famílias/representantes legais e, na ausência destes, por colaboradores do Lar Residencial.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 25ª

Atividades Desportivas, de Animação Sociocultural e Lúdico Recreativas

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Lar Residencial constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, são da responsabilidade da Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
4. Os passeios ou deslocações ao exterior, no âmbito da promoção das atividades para a inclusão, deverão ser autorizados com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 26ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o LR pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente/família/representante legal do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. No caso de empréstimo será estabelecido um acordo em que é responsabilizada

a família/representante legal pela boa gestão e manutenção do material e a sua devolução em bom estado de conservação, conforme acordado. Este acordo poderá ter um valor associado.

NORMA 27ª

Depósito e guarda de bens dos clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que sejam entregues à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues assinada pelo cliente ou familiar/representante legal e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao Processo Individual do Cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. No caso de falecimento do cliente os bens serão devolvidos à família, se esta não se manifestar em contrário.

NORMA 28ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou seu representante, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da participação familiar do cliente terá uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 29ª

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do Processo Individual do Cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a. O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b. Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa ou alterada a atribuição da semanada.

Norma 30ª

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.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é verificado diariamente pelo responsável do LR.

CAPÍTULO VI**COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

Norma 31ª

Comparticipação familiar

1. Considera-se participação familiar (CF), o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para o cálculo da CF deverão as famílias/representantes legais entregar a documentação solicitada pelo Serviço Social no prazo comunicado.
3. Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
4. O cálculo do valor da CF tem por base o Artigo 19º da Portaria 218-D/2019 de 15 de julho, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, explicado no anexo da mesma portaria, sendo aplicada a seguinte fórmula:

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

RC – Rendimento per capita mensal

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual)

Caso os valores dos rendimentos líquidos anuais não sejam tributáveis, as famílias/representantes legais apresentam uma declaração dos serviços das finanças comprovativa da situação.

D – Despesas mensais fixas do agregado familiar. É considerado:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (quando aplicável);
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (quando aplicável).

n – Número de elementos do agregado familiar

5. A ausência de apresentação, no prazo definido, da documentação solicitada para a realização dos cálculos implica o pagamento do custo real do cliente para a resposta social/serviço.
 - 5.1. O Custo médio real do utente é calculado com referência ao ano anterior de funcionamento da resposta, em função do valor das despesas efetivamente verificadas, atualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
6. No caso de dúvida sobre os valores declarados deverá o Assistente Social nomeadamente confirmar, junto das famílias/representantes legais a existência de outro tipo de rendimento que permita ajustar a sua capacidade económica e financeira ao valor da CF. Após estas diligências e, caso continuem as dúvidas sobre a veracidade das informações prestadas, pode a Direção convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite do custo real do cliente na resposta social, conforme o previsto no ponto 7.1.1 do anexo da referida Portaria.
7. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela em vigor para 2021, podendo sofrer ajustamentos nos anos seguintes.

1º escalão	RC < 218,71€	196,84 €	RC correspondente a 80% da PSI
2º escalão	218,71 € <= RC < 1.732,82 €	90% do RC	Aumento de 5% da CF do ano anterior para CF anteriores a 2016
3º escalão	RC >=1.732,82 €	1.559,54 €	Custo médio real da resposta

No caso de clientes que frequentem as respostas sociais de LR e CACI em simultâneo a tabela a aplicar será a seguinte, afetando-se 40% para a resposta social CACI e 60% para a resposta social Lar Residencial:

1º escalão	RC < 273,39 €	273,39 €	RC corresponde a 100% da PSI
2º escalão	273,39 € <= RC < 2.300,76 €	100% do RC	Aumento de 5% da CF do ano anterior para CF anteriores a 2016
3º escalão	RC >=2.300,76 €	2.300,76 €	Custo médio real das 2 respostas

Nota: para contratos assinados antes da entrada em vigor da Portaria 196-A/2015 o aumento anual está limitado a 5%, caso não se verifiquem alterações significativas do rendimento ou da composição do agregado familiar.

8. Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será comunicada pela Direção com antecedência de 30 dias.
9. O cliente poderá ter uma redução ou ficar isento de pagamento da comparticipação familiar temporariamente, de acordo com as reais dificuldades do agregado familiar, mediante análise do Serviço Social e após decisão da Direção.

NORMA 32ª

Comparticipação familiar devida pelo acolhimento em estadia temporária

O pagamento devido pelo acolhimento em estadia temporária é calculado da seguinte forma:

Rendimento per Capita		Diária	½ Diária	¼ Diária
Inferior a 590€	Valor da diária →	22,19 €	13,31 €	7,77 €
590 € a 1.732,82 €	Percentagem do RC →	3,75 %	2,25 %	1,31 %
Superior a 1.732,82 €	Valor da diária →	64,98 €	38,99 €	22,74 €

NORMA 33ª

Pagamento

1. A frequência do LR implica o pagamento mensal de participação familiar (CF), vigorando de janeiro a dezembro.
2. A participação familiar inclui todas as atividades definidas no Plano de Desenvolvimento Individual;
3. O pagamento da CF de LR é referente a 12 meses.
4. Para os clientes que usufruam de duas respostas (CACI e Lar Residencial) o valor da CF de CACI referente ao mês de agosto transfere para a CF do Lar Residencial.
5. A falta de pagamento da CF por um período consecutivo de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e consequente inibição de utilização dos serviços da organização.
6. Todos os pagamentos contratados deverão ser regularizados até ao dia 8 do próprio mês.
7. O pagamento da CF, bem como outras mensalidades é efetuado diretamente nos serviços centrais ou por transferência bancária, devidamente comprovada.
8. É condição para acolhimento em estadia temporária não ter valores em dívida com a APPACDM do Porto.

NORMA 34ª

Outros Pagamentos devidos

São suportadas pela família/representante legal:

1. As despesas de funeral;
2. Produtos para ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros);
3. Despesas de saúde, de medicação, de acessórios e dispositivos médicos, de suplementos e outros materiais de consumo necessário e inerentes situação clínica do cliente;
4. Despesas com vestuário e objetos pessoais;
5. Despesas excecionais com o cliente que representem custos acrescidos para a instituição.

NORMA 35ª

Redução e revisão da Comparticipação familiar de clientes a cargo das famílias

1. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos, conforme previsto no ponto 9.1 do anexo da Portaria 218-D/2019 de 15 de julho.
2. No caso de ausência prolongada (mais de 3 meses) por motivo de doença, devidamente justificada com declaração médica, a respetiva redução será objeto de avaliação pela Direção mediante parecer técnico.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
4. Os clientes filhos de trabalhadores da organização beneficiarão de um desconto de 25% no valor da CF;
5. As famílias/representantes legais que tenham a cargo mais de um filho/tutelado a utilizar os serviços usufruem de um desconto de 20% no valor da comparticipação do segundo e seguintes.
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**CAPÍTULO VII
RECURSOS HUMANOS**

Norma 36ª

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao LR encontra-se afixado em local apropriado e visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 37ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste LR compete a um técnico superior, cujo nome, formação profissional e função se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. Em caso de ausência e impedimento, o Diretor Técnico será substituído por um técnico superior da instituição, designado pela Direção.

CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES

NORMA 38ª

Direitos da APPACDM do Porto

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares/representantes legais no ato da admissão.
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
5. Convocar as famílias/representantes legais sempre que se justifique e que esteja previsto.
6. Receber as comparticipações mensais e demais pagamentos devidos, nos prazos fixados.
7. Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, 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.

NORMA 39ª

Deveres da APPACDM do Porto

1. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância.
2. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.

4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
6. Avaliar o desempenho da prestação de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
7. Manter os processos dos clientes atualizados.
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
9. Garantir o cumprimento da visão, missão e valores da Instituição.
10. Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela Instituição.
11. Rececionar a apresentação de sugestões e reclamações apresentadas pelos clientes e familiares/representantes legais, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas.
12. Proporcionar o acesso dos familiares/representantes legais à informação pessoal do cliente, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços.
13. Promover a participação dos clientes e familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

NORMA 40ª

Direitos dos clientes/familiares/representantes legais

São direitos, de acordo com a sua qualidade, dos clientes/familiares/ representantes legais :

1. Ter conhecimento dos seus direitos na Instituição.
2. Ter acesso à informação acerca da Instituição em geral, do LR em particular e sobre assuntos que a si digam respeito.
3. Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, a manifestar as suas discordâncias e serem ouvidas as opiniões e sugestões de melhoria relativamente a todos os assuntos que lhe digam respeito.
4. Usufruir de um Plano de Desenvolvimento Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas dentro dos serviços que a Instituição disponibiliza.
5. Ter profissionais assíduos, pontuais e preparados científica-pedagogicamente e com preocupações evidentes quanto a todos os aspetos específicos do seu âmbito de conhecimento assim como de Qualidade de Vida.
6. Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual ou relativos à família/representante legal.
7. Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes.

8. Ver respeitadas as suas diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, género, orientação sexual, nacionalidade e deficiência.
9. Participar de forma ativa no Plano Anual de Atividades Socioculturais e inclusão do LR.
10. Participar de forma ativa na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual.
11. Participar em iniciativas que promovam a sua Qualidade de Vida.
12. Ver salvaguardada a sua segurança durante a frequência da Instituição e respeitada a sua integridade física.
13. Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, que ocorra durante a frequência na APPACDM do Porto, de acordo com as normas de funcionamento estabelecidas.
14. Ter seguro de acidentes pessoais.
15. Ter acessos que facilitem a mobilidade.
16. Ter instalações limpas e acolhedoras.
17. Usufruir de serviço de refeições adequadas às suas necessidades dietéticas.
18. Ver garantida a administração atempada e cuidada da medicação que lhe esteja prescrita.

NORMA 41ª

Deveres dos clientes/familiares/representantes legais

São deveres, de acordo com a sua qualidade, dos clientes/familiares/representantes legais:

1. Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores.
2. Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Instituição.
3. Cumprir horários e calendarização de atividades.
4. Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos da Instituição.
5. Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização disponibiliza. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os clientes/famílias/representantes legais devem assumir a responsabilidade da reparação dos mesmos.
6. Em caso de danos materiais com óculos, aparelhos auditivos, peças de vestuário entre outros, os clientes, suas famílias e/ ou representantes legais devem custear as despesas inerentes à reparação ou substituição.
7. Participar em todas as reuniões solicitadas pela Equipa Técnica. No caso de não poder estar presente deve ser apresentada justificação por escrito ou telefonicamente.

8. Pagar atempadamente a comparticipação familiar atribuída, o transporte, quando aplicável, e eventuais atividades complementares.
9. Informar por escrito sempre que se verificarem alterações às informações prestadas no Processo Individual do Cliente, especialmente em relação à medicação, alimentação, alergias e/ou outras condições de saúde do cliente.

NORMA 42ª

Procedimentos disciplinares aos Clientes

1. Sempre que se verifique o incumprimento total ou parcial dos deveres dos clientes, suas Famílias e/ou Representantes Legais previstos na Norma 41ª deste Regulamento Interno, poderão ser aplicadas as seguintes sanções disciplinares:
 - a. Repreensão verbal;
 - b. Repreensão registada;
 - c. Suspensão da frequência do LR de 1 a 180 dias;
 - d. Exclusão definitiva do LR.
2. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) do n.º 1 é da exclusiva competência da Direção da APPACDM do Porto e fica condicionada ao levantamento de um processo específico onde deverão constar a participação do ilícito cometido e os relatos circunstanciados e fundamentados dos técnicos respetivos e da Direção Técnica;
3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) implicam a informação prévia aos clientes e/ou representantes das causas que as motivaram;

NORMA 43ª

Cessação dos Serviços Prestados por iniciativa da Família/Representante Legal

1. No caso de necessidade de cessação da prestação de serviços por iniciativa da Família/Representante Legal a comunicação do facto deve ser dirigida por escrito à Direção com a descrição dos motivos e com a máxima antecedência possível.
 2. No caso de o cliente pretender retomar a frequência deverá proceder a nova candidatura sendo o seu processo incluído na Lista de Candidatos.
 3. No caso de o cliente querer interromper a frequência do LR, pretendendo manter a vaga, poderá apresentar o pedido desde que as razões invocadas sejam de natureza transitória devidamente justificada, sejam aceites pela Direção mediante parecer da Direção Técnica e mantenha o pagamento das comparticipações familiares.
- NOTA: Consideram-se razões de natureza transitória as que decorrem, nomeadamente, de situações de doença, acidente, acompanhamento de familiares e

outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente e não se verificarem por um período superior a 6 meses.

4. Os primeiros 30 dias do contrato são considerados um período experimental, pelo que o contrato poderá ser denunciado por qualquer dos outorgantes sem aviso prévio.

NORMA 44ª

Cessação dos Serviços por motivos imputáveis ao Cliente, Família e/ou Representante

1. A APPACDM do Porto pode interromper ou fazer cessar a prestação dos serviços prestados ao cliente nos seguintes casos:
 - a. Aplicação das sanções disciplinares previstas nas alíneas c) e d) do n. 1º da Norma 42ª deste Regulamento;
 - b. Por faltas injustificadas, durante três ou mais dias seguidos, ficando o tempo de interrupção da frequência à responsabilidade da Direção mediante o parecer da Direção Técnica;
 - c. Por falta de pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo fixado no ponto 5 da Norma 33ª;
 - d. Por situação clínica que impeça o cliente de frequentar o LR.

NORMA 45ª

Reclamações/Sugestões/Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, existe livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção ou a quem a substitua, sempre que desejado.
2. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da APPACDM do Porto, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, classificação, registo e encaminhamento das reclamações, sugestões e elogios no âmbito dos serviços prestados pela organização, bem como a respetiva análise, gestão de não conformidades e a sua correção ou eventuais ações corretivas, preventivas ou de melhoria e o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou a sugestão.
3. A receção de uma reclamação, sugestão e elogio pode ser feita por correio eletrónico, telefone, correio e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito. Existe em todas as respostas sociais e serviços da organização, em local bem visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações, uma caixa fechada que permite a participação das

diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo a confidencialidade da informação.

4. Após a análise da Direção, em articulação com a Direção Técnica de cada estrutura, a reclamação/sugestão poderá ou não ser validada. Em qualquer dos casos o autor da mesma será informado no prazo de 5 dias úteis acerca das ações a levar a cabo pela organização.

NORMA 46ª

Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com a política e procedimento interno existente na APPACDM do Porto e demais normas e princípios aplicáveis, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos.
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação.
3. A organização conta ainda com assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo com a legislação em vigor.

**CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 47ª

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da APPACDM do Porto, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 48ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, resultantes da avaliação dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Qualquer alteração será comunicada aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P., 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. As alterações ao regulamento serão comunicadas aos clientes/famílias/representantes legais e colaboradores com a informação da data da entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA 49ª

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 01 de setembro de 2021.

Aprovado em reunião da Direção da APPACDM do Porto em 15 de julho de 2021.