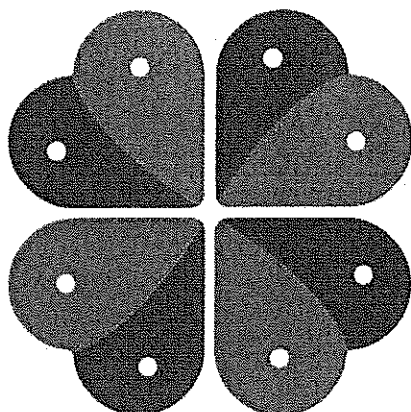
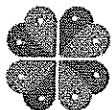




Associação Quinta das Pontes

Regulamento Interno de
Funcionamento
Resposta Social Lar Residencial



Índice

Capítulo I - Disposições Gerais	03
Norma I - Âmbito de Aplicação	03
Norma II - Legislação Aplicável	03
Norma III - Objetivo do Regulamento	04
Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	04
Capítulo II - Processo de Admissão de Clientes	05
Norma V - Condições de Admissão	05
Norma VI - Candidatura	05
Norma VII - Critérios de Admissão	06
Norma VIII - Admissão	08
Norma IX - Acolhimento dos novos clientes	08
Norma X - Processo individual do cliente	09
Norma XI - Lista Espera	10
Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento	11
Norma XII - Instalações	11
Norma XIII - Horário de Funcionamento	12
Norma XIV - Entrada e saída de visitas	12
Norma XV - Pagamento da Comparticipação Familiar	12
Norma XVI - Tabela de comparticipações/ preçário de mensalidades	13
Norma XVII - Refeições	18
Norma XVIII - Atividades/ Serviços Prestados	18
Norma XIX - Passeios ou Deslocações	20
Norma XX - Quadro de Pessoal	20
Norma XXI - Direção Técnica	20
Capítulo IV - Deveres e Direitos	21
Norma XXII - Direitos dos Clientes	21
Norma XXIII - Deveres dos Clientes	21
Norma XXIV - Direitos das Famílias	22
Norma XXV - Deveres das Famílias	23
Norma XXVI - Direitos da Associação Quinta das Pontes	23
Norma XXVII - Deveres da Associação Quinta das Pontes	23
Norma XXVIII - Depósito e guarda dos bens dos clientes	24
Norma XXIX - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	24
Norma XXX - Avaliação da satisfação e dos resultados	25
Norma XXXI - Contrato	25
Norma XXXII - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	25
Norma XXXIII - Livro de Reclamações	26
Capítulo V - Disposições Finais	27
Norma XXXIV - Alterações ao regulamento	27
Norma XXXV - Integração de Lacunas	27
Norma XXXVI - Disposições Complementares	27
Norma XXXVII - Entrada em vigor	29



Regulamento Interno de Funcionamento

Resposta Social Lar Residencial

Capítulo I

Disposições Gerais

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Quinta das Pontes, designada por AQDP, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/06/2001, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado na seguinte legislação: Decreto - Lei n.º 172 - A/ 2014 de 14 de novembro, o presente decreto - lei altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto -Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos - Leis n.os 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro, e 29/86, de 19 de fevereiro; Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social I.P. e as IPSS ou legalmente equiparadas; Portaria nº 59/2015 de 2 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade; Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março; 2.ª alteração do decreto de lei 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; Protocolo de cooperação em vigor; Compromisso de cooperação para o setor social e solidário; Circular de orientação técnica acordada



Associação Quinta das Pontes

em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC) e Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

OBJECTIVO DO REGULAMENTO

O Lar Residencial da Associação Quinta das Pontes 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. Nesse sentido, o presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito dos direitos dos clientes e dos demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o regulamento das regras de funcionamento do Lar Residencial, estrutura prestadora de serviços.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Lar Residencial da Associação Quinta das Pontes presta designadamente, os seguintes serviços:

- 1.1. Alojamento;
- 1.2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- 1.3. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
- 1.4. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- 1.5. Tratamento de roupa;
- 1.6. Transporte quando o cliente não tem condições para uso autónomo nos transportes públicos e de acordo com as disponibilidades de horário e vagas os transportes próprios da Instituição;
- 1.7. 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 da Associação Quinta das Pontes desenvolve atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, disponibiliza serviços de apoio social e apoio psicológico.

Capítulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São Condições de Admissão neste estabelecimento / serviço:

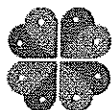
1. Pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar, com idades compreendidas entre os 16 e os 65 anos de idade;
2. Aceitar e cumprir as normas do presente Regulamento Interno;
3. Entregar de Inscrição, disponibilizando todas as informações e documentos necessários;
4. Comparecer à Entrevista de Avaliação de Diagnóstico, com a presença obrigatória do cliente e responsável pelo encaminhamento, nomeadamente entidade que encaminhou e se possível um familiar ou responsável legal pelo cliente.

NORMA VI

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotocópias do Cartão de Cidadão do Cliente e Representante Legal;
- b) Boletim de Vacinas atualizado;
- c) Comprovativo de Avaliação e Certificação da situação de deficiência e incapacidade;
- d) Relatório Clínico face à condição atual do estado de saúde do cliente, com referência à prescrição de medicamentos, restrições alimentares, alergias,



limitações à prática desportiva e cuidados de saúde específicos a ter com o cliente;

- e) Relatório/Informação Social que reporte os diferentes contextos de vida do cliente, ao nível da sua história pessoal, familiar, educativa e habitacional.
- f) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar: IRS/IRC, recibos de vencimento, comprovativos de pensões e/ou subsídios de desemprego (as situações de desemprego que não beneficiam de subsídio de desemprego devem ser comprovadas através de mapa atualizado de descontos da Segurança Social);
- g) Documentos comprovativos das despesas mensais fixas, do agregado familiar: valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição de habitação, encargos médios mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, confirmado pelo Médico de Família ou pelo recibo da farmácia;

1.1 A prestação da Informação ao Cliente/significativo pode ser realizada presencialmente, por contato telefónico ou via e-mail.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São os critérios de prioridade na seleção dos clientes:

Ordem	Critérios	Pontuação
1ª	Situação de Emergência Social	8
2ª	Indivíduos com deficiência mental e incapacidade que tenham sido apoiados em continuidade, pela instituição, noutras valências.	7
3ª	Indivíduos que tenham doença mental associada, não conseguindo através de outras entidades o apoio de que necessitam, deverão ser admitidos	6



	quando o seu padrão de comportamento não coloque em risco a integridade física ou emocional de clientes e funcionários.	
4ª	Grau de adequação da Respostas Sociais às necessidades e expetativas do cliente.	5
5ª	Residência no distrito de implementação da organização.	4
6ª	Situação de carência socioeconómica do cliente e/ou do agregado familiar, devidamente justificado.	3
7ª	Grau de dependência	2
8ª	Grau de inserção na vida ativa ou profissional.	1

2. Situação de Igualdade

Face a uma situação de igualdade serão sempre privilegiados de forma cumulativa, os seguintes critérios para efeitos de ordenação dos candidatos:

- Contexto familiar: será dada prioridade às situações sócio económicas mais desfavorecidas.
- Grau de dependência/ Incapacidade: Será dada a prioridade aos indivíduos com maior grau de dependência incapacidade;
- Idade dos pais/ substitutos: será dada a prioridade ao candidato cujo estado de saúde dos pais/substitutos sejam mais idosos,
- Saúde dos pais/substitutos: será dada prioridade ao candidato cujo estado de saúde dos pais ou substitutos seja no presente ou no futuro próximo incapacitante ao ponto de não poder de exercer as suas funções no sistema familiar;
- Famílias em que exista outro elemento no agregado familiar com deficiência;
- Data da formalização da inscrição: priorização



NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica deste estabelecimento/ serviço;
2. Será efetuada convocatória para a entidade e/ou familiares do cliente, para Entrevista de Avaliação de Diagnóstico, terá de comparecer o Técnico que encaminhou o cliente, familiar responsável e o cliente. Esta será efetuada pelo menos por dois membros da equipa técnica.
3. Visita à estrutura Residencial,
4. Posteriormente, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, que será efetuado no prazo máximo de 5 dias úteis, sendo encaminhado para a Direção da instituição, para obter decisão.
5. Após a receção do relatório técnico, a Direção da instituição dispõe de três dias úteis para a tomada de decisão.
6. A decisão será do conhecimento do cliente no prazo de 10 dias úteis.
7. Todo o processo de Admissão não deve exceder os 30 dias úteis.
8. No ato da admissão é assinado o Contrato de Prestação de Serviços que prevê os direitos e deveres do cliente.

NORMA IX

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. Planear o Programa de Acolhimento, que implica:
 - a) Efetuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente (inclusive informação da entrevista de avaliação diagnóstica);
 - b) Realizar uma reunião com a equipa técnica para análise das especificidades do cliente, para detetar, no primeiro dia da integração, se necessitará de algum acompanhamento especial, ou se o espaço destinado para sua habitação necessita de alguma alteração ao nível de ajudas técnicas ou adaptações técnicas;



- c) Elaborar uma reunião com os residentes do Lar Residencial, preparando-os para a entrada de um novo residente e planeamento com estes, caso aplicável, a melhor maneira de acolher o novo residente, permitindo que este se sinta o mais rapidamente possível envolvido na comunidade residente;
- d) Desenvolver reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, significativos do cliente, entre outros, que se considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente;
- e) O Programa de Acolhimento é elaborado durante o primeiro mês de integração, não devendo ser inferior a trinta dias úteis.
- f) O mesmo, será implementado num período de três meses, com avaliação mensal do programa de acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/ integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Se a situação de inadaptação persistir, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato durante este período.
- g) Após o período de acolhimento, é efetuada uma avaliação por parte da equipa técnica, conjuntamente com o cliente e/ou significativo, sobre o processo de integração e adaptação, será elaborado o Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente, e submetido à direção da instituição, para decisão da permanência do cliente na instituição.
- h) Serão prestadas informações adicionais, ao cliente, técnico da entidade que encaminhou e familiar ou responsável legal, sobre a forma como decorreu a integração e os próximos passos a empreender pelo cliente na Organização.
- i) Estas informações deveram passar a constar no Processo Individual.

Caso o cliente ou técnico de encaminhamento, ou familiar ou representante legal manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões e procede-se à rescisão do contrato celebrado.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Nos estabelecimentos residenciais é obrigatória a elaboração de um processo individual dos residentes do qual constam, designadamente:



Associação Quinta das Pontes

- a. Identificação do residente;
 - b. Data de admissão;
 - c. Identificação o médico assistente;
 - d. Identificação da pessoa de referência a constatar em caso de necessidades;
 - e. Identificação da situação clínica e social;
 - f. Exemplar do contrato de prestação de serviço;
 - g. Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - h. Registo de períodos de ausência, bem como ocorrência de situações anómalas;
 - i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA XI

LISTAS DE ESPERA

1. Quando os clientes satisfazem as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, são inscritos na Lista de Espera;
2. O responsável pela Gestão da Lista de Espera informa o cliente e/ou significativos periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.

Gestão das Lista de Espera:

1. Quando existe uma vaga, são aplicados os critérios definidos na NORMA VII, cabendo ao responsável da gestão da lista de candidatos estabelecer o contato com todos os candidatos existentes;
2. Averiguar se mantém ainda o interesse em ingressar no Lar Residencial da Associação Quinta das Pontes e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.
 - a) Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais do cliente, o responsável pela gestão da lista, remete, para a equipa técnica;



P.

b) Caso seja necessário rever os requisitos iniciais, a instituição deverá executar, num prazo máximo de 15 dias úteis, a respetiva atualização da situação do(s) candidato(s) e a sua hierarquização, utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial de requisitos. Depois desta alteração, os dados desta (s) cliente(s) são remetidos, pelo responsável pela gestão da lista de candidatos, para a equipa técnica.

3. Quando o cliente ainda está interessado em integrar a instituição, este terá de comunicar se foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.

4. Quando o cliente e/ou significativos informam que não se encontram interessados na manutenção na lista de candidatos, a instituição procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de 1 ano, e à atualização da lista.

5. O candidato aprovado é informado, através de Carta de Aprovação, dando a possibilidade ao cliente de se pronunciar se aceita ou não a admissão no Lar Residencial.

6. Os restantes candidatos que não foram aprovados, recebem igualmente informação; através de Carta manifestem de Não Aprovação, e integram, novamente, caso assim o manifestem, a Lista de Espera.

Capítulo III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. As instalações são compostas por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício e que obedecem a um conjunto de requisitos específicos.

2. Por áreas funcionais, entende-se o conjunto de compartimentos e espaços necessários à realização de funções específicas, devidamente articuladas entre si, de forma a possibilitar o bom funcionamento do lar residencial da Associação Quinta das Pontes.

3. As áreas funcionais são:

a) Receção;



Associação Quinta das Pontes

- b) Direção e Serviços Administrativos;
- c) Instalação para os profissionais;
- d) Convívio e Atividades
- e) Refeições;
- f) Alojamento;
- g) Cozinha;
- h) Serviços de apoio.

4. A definição e as características das áreas referidas no número anterior e a sua dimensão constam em despacho que regula o Lar Residencial.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. Horário de Funcionamento do Lar Residencial é 24 horas por dia, 365 dias/ano.
2. Horário de Funcionamento Serviços Administrativos: 09h30 às 18h30 nos dias úteis.
3. O Lar Residencial não encerra nas épocas festivas.

NORMA XIV

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas semanais deveram ser previamente marcadas com o Diretor Técnico ou outro representante habilitado, para que não coincida com o horário das atividades do cliente e de forma a conciliar os horários dos familiares e amigos.
2. É Realizado o registo em modelo próprio a entrada e saída de visitas.
3. Durante o período de ausência do cliente, este, familiares e/ou representante legal, assumirão total responsabilidade pela generalidade dos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade á instituição, relativamente aos mesmos.

NORMA XV

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de Utilidade Pública
Pessoa Coletiva n.º 504 608 231

Email: geral@quintadaspontes.com Contato: 239551152



1. O Pagamento da comparticipação familiar, definido de acordo com o disposto na NORMA XVI e Contrato de Prestação de Serviços, é efetuado nos Serviços Administrativos da instituição até ao dia 8 de cada mês a que se refere, em numerário ou por transferência bancária.
3. O pagamento de serviços excluídos da mensalidade e não contratualizados é efetuado, aquando o pagamento da comparticipação familiar;
4. Quando se verificar um atraso do pagamento de 30 dias, a Instituição procederá ao envio de um ofício a alertar para a falta de pagamento. Perante a ausência de pagamento superior a 90 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das comparticipações, após ser realizada uma análise do caso.

NORMA XVI

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/ PREÇARIO DE MENSALIDADES

Considera-se comparticipação familiar, 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.

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho de 2015, para efeitos da aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas a si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Conjugue, ou pessoa em união de fato 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;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;



2.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex.: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2. Considera-se que a situação económica comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Os rendimentos do agregado familiar, 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 empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1. 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.

3.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3. 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. Relativamente à



A
S

Prestação Social de Inclusão, segundo a Portaria 218-D, de 2019, ponto 11.3.4, é considerado 90 % do montante da PSI recebida pelo utente.

3.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas á disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas á 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, á cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

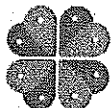
15

3.3.1. Sempre que desses bens 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 na 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.

3.3.2. O disposto no ponto 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto 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 momento resultante da aplicação daquela percentagem.



4. Despesas fixas do agregado familiar, para efeitos de determinação do montante de rendimentos 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência.
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.1. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4. Podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior á RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, é aplicado o valor da comparticipação máxima = custo médio do cliente calculado no ano anterior.



A
6

6.1.1. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.2. A prova de despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio mensal do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra, solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das instituições e o Ministério responsável por esta área.

17

7.1. Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com índice de inflação, e do número de clientes que frequentam a resposta social nesse ano.

8. Haverá lugar a redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos.

9. A revisão da comparticipação familiar, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

9.1. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder á revisão da respetiva comparticipação.

10. O apuramento do montante da comparticipação familiar para Lar Residencial, resulta da consideração do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de Lar Residencial, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas a definir pelas instituições nos seguintes termos:

Resposta Social	Percentagem a aplicar ao Rendimento <i>per</i>
-----------------	--



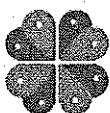
	<i>capita</i>
	Máxima
Lar Residencial	90%
Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais cumulativamente	60%

NORMA XVII

REFEIÇÕES

1. De acordo com as regras para a alimentação saudável, a elaboração das ementas deve ser:
 - a) Equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural do cliente a que se destina;
 - b) Diversificada e estar de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente regime especiais;
 - c) Atenta às preferências de cada cliente;
 - d) Elaborada com a colaboração de todos os responsáveis no estabelecimento por este processo e com base no aconselhamento do médico de família;
 - e) Elaborada, no mínimo, com uma periodicidade semanal.
 - f) A ementa e respetivos regimes especiais são divulgados e os clientes são informados em tempo útil das eventuais alterações aos mesmos.
- 1.1. A Alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses. Para que a ementa seja elaborada com uma alimentação saudável e equilibrada, sendo uma das condições necessárias para que se viva com qualidade;
- 1.2. Em função da Segurança e Higiene alimentar implementamos nesta resposta social os seguintes procedimentos:
 - a) HACCP (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos) é um processo sistemático aplicado na confeção de alimentos, para garantir a inocuidade dos alimentos, sendo a prevenção o pilar fundamental da sua atuação.
 - b) Plano de Higiene, Saúde e Segurança Alimentar.

NORMA XVIII



A
A

ATIVIDADES/ SERVIÇOS PRESTADOS

O Lar Residencial da Associação Quinta das Pontes deve ser a "casa" dos clientes que nela residem, respeitado sempre o disposto na NORMA IV. A forma como as atividades são desenvolvidas e os serviços são prestados, têm base no Modelo de Reabilitação Psicossocial para a pessoa com deficiência e incapacidade com evidências científicas. Trata-se um modelo de auto-organização da pessoa com deficiência e incapacidade com vista á construção de um processo de desenvolvimento das capacidades psíquicas existentes e de aquisição de novas competências para o autocuidado, atividades de vida diária, relacionamento interpessoal, integração social e profissional e participação na comunidade;

19

- a) A participação nas tarefas do Quotidiano é não só uma forma de participação, mas também um meio para a promoção e o desenvolvimento da sua autonomia, numa ótica de corresponsabilização;
- b) Em função dos interesses e competências dos clientes do lar residencial, devem ser estipuladas tarefas diárias, que serão da sua inteira responsabilidade, mediante supervisão dos colaboradores do lar residencial, de modo a permitir o treino de atividades de vida diária e treino de atividades instrumentais de vida diária;
- c) Promover o envolvimento dos clientes na vida da comunidade é fundamental. Este envolvimento pode passar pelo promover da participação em grupos da comunidade, (Ex: idas à piscina local), ou atividades da comunidade (Ex: ir ao futebol, à festa da terra, à feira do livro, feira popular, etc.) ou mediante a organização de um plano de atividades de ocupação de tempos livres, que em especial aos fins-de-semana assume um carácter fundamental.
- d) Para os clientes que permanecem no lar residencial devem ser elaborado o plano de atividades de fins-de-semana. Após a realização da atividade devem os acompanhantes registar a avaliação da mesma, procurando, sempre que possível recolher as opiniões dos Clientes que participaram.
- e) Compete às famílias ou aos próprios clientes providenciarem os bens de uso pessoal do cliente (ex.: pensos higiénicos, cremes específicos, produtos de toilette pessoal, roupas de uso individual, calçado, etc.).



Associação Quinta das Pontes

- f) É efetuado o Treino na gestão da medicação;
- g) Acompanhamento Individual dos clientes aos Serviços Públicos, no sentido de os capacitar, informar e autonomizar, de quais os procedimentos exigidos e as resoluções a efetuar, face à necessidade apresentada.
- h) Acompanhamento Social e Psicológico.

NORMA XIX

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. Sempre que houver saídas da instituição para consultas médicas, antecipadamente marcadas pelos técnicos da instituição ou sob a orientação dos mesmos, o transporte será efetuado pela instituição.
2. Saídas para atividades lúdico-recreativo ou festivas implícitas no Plano de Atividades Sócio-recreativas, o transporte será efetuado pela instituição.
3. A instituição suporta todos os custos com o transporte do cliente, para o hospital, Centro de Saúde, análises clínicas e serviços, que será acompanhado por um colaborador/ técnico da instituição.

NORMA XX

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços 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 XXI

DIRECÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços compete a um técnico da área das Ciências Sociais, nos termos da Portaria n.º 59/2015 de 2 de março, art.º 13, decreto normativo n.º 28/2006 de 3 de Maio de 2006, Capítulo II, norma X.
2. O nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de Utilidade Pública
Pessoa Coletiva n.º 504 608 231

Email: geral@quintadaspontes.com Contato: 239551152



Capítulo IV

DEVERES E DIREITOS

NORMA XXII

DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos dos clientes:

1. **Direitos de Provisão**, onde são consagrados os direitos sociais, relativamente á salvaguarda da sua saúde, educação, apoio social, cuidados físicos, reabilitativos ou outros, vida familiar, lazer e cultura;
2. **Direitos de Proteção**, onde são identificados os direitos da pessoa contra a discriminação, abuso físico e sexual, exploração, injustiça e conflito;
3. **Direito de Participação**, onde são identificados os direitos civis e políticos, ou seja aqueles que abarcam o direito ao nome e identidade, a ser ouvi do e consultado, a ter acesso à informação, á liberdade de expressão e opinião;
4. **Direito a um apoio integral** que o prepare para a vida e seja promotora da sua integração social e mesmo laboral.
5. Ter conhecimento do Plano de Atividades do Lar Residencial e emitir opiniões sobre o mesmo;
6. Ter conhecimento do Plano de Desenvolvimento Individual;
7. Ter a decisão final relativamente a orientações e encaminhamentos propostos (caso não se encontrem interditos judicialmente).

NORMA XXIII

DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos clientes:

1. Respeitar os regulamentos Internos e as normas de Funcionamento do Lar Residencial;
2. Respeitar rigorosamente os horários das atividades e das refeições;
3. Manter o próprio asseio individual e cuidados de higiene;
4. Manter o aposento limpo e arrumado;
5. Cumprir as orientações da Equipa Técnica.



6. Liquidar, pontualmente, por si ou por seu responsável, a contribuição mensal e as despesas que lhes sejam imputadas de acordo com contrato previamente celebrado;
7. Usar do respeito mútuo ao nível pessoal e de ideias e usar de colaboração recíproca;
8. Manter o respeito mútuo e regras de urbanidade entre clientes e funcionários e não causar danos a terceiros;
9. Respeitar a privacidade e os pertences pessoais dos outros clientes;
10. Participar na programação e realização de atividades no LR, de acordo com os Planos Individuais estabelecidos;
11. Participação na realização de atividades e rotinas domésticas de acordo com as suas capacidades pessoais;
12. Preservar as instalações, ajudando na sua manutenção dentro das suas capacidades;
13. Contribuir para o cumprimento dos objetivos traçados no seu Plano Individual;
14. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
15. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
16. Dar conhecimento e reclamar, junto da Equipa Técnica, de qualquer infração ou irregularidade cometida ou presenciada, quer relativa a clientes, quer quanto ao funcionamento dos Serviços e respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

NORMA XXIV

DIREITOS DAS FAMILIAS

São direitos das famílias:

1. Ter conhecimento do Plano de Atividades do Lar Residencial e emitir opiniões sobre o mesmo;
2. Ter conhecimento do Plano Intervenção;
3. Acompanhar o desenvolvimento das atividades, deslocando-se ao Lar Residencial sempre que necessário;
4. Serem informados sobre as normas que lhes digam respeito;



5. Emitirem opinião relativamente a orientações e encaminhamentos propostos para o seu educando;
6. Recorrer a estruturas e serviços complementares da Instituição para apoio às famílias.

NORMA XXV

DEVERES DAS FAMILIAS

São deveres das famílias:

1. Manter o contacto regular com o seu educando e, sempre que possível, promover deslocações ao contexto familiar;
2. Prestar aos técnicos as informações devidas sobre o processo de consultas e de seguimento clínico do seu educando;
3. Participar no desenvolvimento de ações que visem a melhoria da qualidade de atendimento aos clientes;
4. Informar o Lar Residencial sobre faltas e sobre a ocorrência de incidentes relevantes em casa.

NORMA XXVI

DIREITOS DA AQDP

São direitos da entidade gestora:

1. Fazer cumprir o disposto no presente regulamento.
2. Receber na data aprazada as mensalidades e participações familiares acordadas;
4. Receber informação, atualizadas, de dados relevantes à situação sócio-económica e familiar dos clientes;
5. Uma utilização correta das instalações e equipamentos.

NORMA XXVII

DEVERES DA AQDP

São deveres da AQDP:

1. Garantir a qualidade dos serviços, o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
2. Proporcionar o acompanhamento adequado.
3. Cumprir os regulamentos e assegurar o normal funcionamento do Lar Residencial.



4. Respeitar e cumprir o Contrato de prestação de serviços;
5. Assegurar o bom funcionamento das estruturas;
6. Disponibilizar todos os serviços estabelecidos,
7. Assegurar o respeito pela dignidade e privacidade do cliente, mantendo a confidencialidade dos dados.

NORMA XXVIII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. Aquando a admissão do cliente é elaborado um registo dos bens e valores, incluindo a roupa, que o futuro cliente traz consigo com recurso ao registo Lista de Bens do Cliente, sendo-lhe facultada uma cópia assinada pelo mesmo e pela Equipa Técnica.
2. Sempre que a Gestão Financeira do Cliente implique acompanhamento ou supervisão por parte da instituição, a Equipa Técnica deverá proceder ao registo de todas as transações efetuadas pelo cliente ou por colaborador em representação do mesmo independentemente da natureza da transação, no registo Gestão Financeira do Cliente.

NORMA XXIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o cliente deverá apresentar atestado médico com tempo previsto para o reingresso.
2. Qualquer doença ou comportamento do cliente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que acarrete problemas para os outros Clientes origina a Interrupção da sua frequência até à sua resolução médica.
3. Caso se verifique, recorrentemente, o não cumprimento do Regulamento Interno, tendo o cliente plena consciência dos seus atos, serão apresentados todos os factos inerentes à direção, considerando a expulsão do cliente da instituição.



NORMA XXX

AValiação DA SATISFAÇÃO E DOS RESULTADOS

O centro de atividades ocupacionais, procede à avaliação da satisfação de acordo com os seguintes indicadores:

1. Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;
2. Da satisfação dos profissionais;
3. Dos resultados dos versus os indicadores preconizados em PI, clínicos ou outros.

NORMA XXXI

CONTRATO

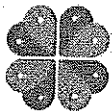
1. Deve ser celebrado por escrito com o cliente, familiar ou representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e ao familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXII

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO
PRESTADOR**

A cessação da prestação de serviços ocorre quando:

- a) Por mútuo acordo, desde que não resulte prejuízo para o cliente, ou seja, estabelecida uma alternativa adequada, formalizada por escrito, com salvaguarda de apresentação de declaração médica em como tem capacidade para se autonomizar e inserir socialmente, não se encontrando numa fase de descompensação clínica.
- b) Caducidade, designadamente quando se verifique a extinção do serviço ou equipamento;
- c) Denúncia por escrito devidamente fundamentada, nos termos da norma anterior descrita.
- d) Por inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
- e) Por morte do cliente;



- f) Por se alterarem ou extinguírem as condições que justificam a sua admissão;
- g) Uma vez tomada a decisão, o contrato de prestação de serviços, poderá ser cessado avisando com uma antecedência de 30 dias úteis.

NORMA XXXIII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/ serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Equipa Técnica sempre que desejado.
2. Compete a qualquer reclamante ou profissional que rececione uma reclamação, registá-la no registo Sugestão/reclamação, e transmiti-la ou não com a Direção. Este registo será anexado ao Registo das não conformidades, Ações de melhoria e Reclamações no qual será feito o tratamento da reclamação. Assim o gestor da qualidade juntamente com os elementos que considere adequados, analisa as causas das reclamações e determina as respetivas ações corretivas a tomar, as quais são registadas no registo de não conformidades, ações de Melhoria e Reclamações e comunicadas pelo gestor da qualidade aos envolvidos.
3. O Gestor da Qualidade é responsável por analisar a eficácia das ações implementadas e documentá-las no "Registo de não conformidades, Ações de Melhoria e Reclamações".
4. É atribuição do responsável do Gestor da Qualidade comunicar ao cliente a decisão tomada em relação à reclamação, decidindo-a, se necessário, com a direção.



P
Ø

Capítulo V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Dos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviço 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 estes assistem.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico da resposta social.

24

NORMA XXXV

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. 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 XXXVI

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de acidente ou urgência, o funcionário deverá comunicar imediatamente com o 112 e, de seguida, avisar a Direção Técnica do Lar Residencial e os familiares do cliente.
2. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de grande gravidade, a Direção Técnica do Lar Residencial deverá contactar o representante do cliente, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.
3. Cumprimento de regras de comportamento, civismo, e convivência enquanto residente, o cliente está impedido de: usar aquecedores nos quartos, estender roupa nas janelas ou portas; deitar comida a animais pela janela; ter bens alimentares nos quartos; possuir vasos de flores que necessitem de rega dentro dos quartos; usar



cadeados nas portas; fumar dentro das instalações do Lar Residencial; ingerir bebidas alcoólica e/ou substâncias ilícitas; possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser usado como tal.

4. Em situações de negligência, abusos e maus-tratos:

a) Os maus-tratos no Lar Residencial são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência;

b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos a Direção Técnica do Lar Residencial, ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

4.1. Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos:

a) Colaboradores em relação aos clientes: Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

b) Entre Clientes: Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes, a Direção Técnica do Lar Residencial, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/Representantes Legais dos clientes serão informados dos acontecimentos e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

c) Do cliente para Colaboradores: Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, a Direção Técnica do Lar Residencial deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família / Representante Legal do acontecimento, reportando á Direção a situação de maus-tratos. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

d) Entre os Familiares/Outros Elementos exteriores ao Lar Residencial e os Clientes: Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o cliente e a família/outros elementos exteriores ao Lar Residencial, a Direção Técnica do Lar



Residencial ficará encarregue de registar no processo individual do cliente e reportar superiormente, sendo este facto comunicado às autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

NORMA XXXVII

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão considerados nulos e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.
3. Os omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados por proposta da Direção Técnica à Direção da AQDP.

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 02 de maio de 2022.

