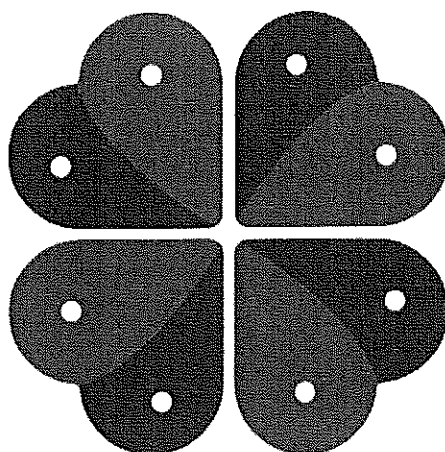


Handwritten signature



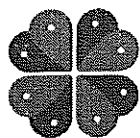
Associação Quinta das Pontes

Regulamento Interno de Funcionamento Resposta Social Residência de Autonomização e Inclusão



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	10
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 Participação Familiar	12
Norma XVI - Tabela de participações/ preçário de mensalidades	13
Norma XVII - Refeições	17
Norma XVIII - Atividades/ Serviços Prestados	18
Norma XIX - Passeios ou Deslocações	19
Norma XX - Quadro de Pessoal	20
Norma XXI - Direção Técnica	20
Capítulo IV- Deveres e Direitos	20
Norma XXII Direitos dos Clientes	20
Norma XXIII - Deveres dos Clientes	21
Norma XXIV - Direitos das Famílias	22
Norma XXV - Deveres das Famílias	22
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	26
Norma XXXIV - Alterações ao regulamento	26
Norma XXXV - Seguro	
Norma XXXVI - Integração de Lacunas	27
Norma XXXVII - Disposições Complementares	27
Norma XXXVIII - Entrada em vigor	29



Regulamento Interno de Funcionamento
Resposta Social Residência de Autonomização e Inclusão

Capítulo I

Disposições Gerais

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Quinta das Pontes, designada por AQDP, é uma IPSS, sem fins lucrativos, registada como instituição particular de solidariedade Social, com sede na Rua Professor Duarte Santos, Quinta da Cerca, no Espinhal. A RAI (residência de Autonomização e Inclusão é uma das respostas sociais dinamizadas na organização, no âmbito do apoio social a pessoas com deficiência ou incapacidades, com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, 19/12/2023, é sobre esta resposta social de natureza habitacional inserida na comunidade que se reporta o presente regulamento.



NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente 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,; Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho; Portaria nº 59/2015 de 2 de março; Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março; 2.ª alteração do decreto de lei 64/2007 de 14 de março; Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de Julho e Portaria n.º 77/2022 de 3 de Fevereiro, assim como o Protocolo de cooperação em vigor; Compromisso de cooperação para o setor social e solidário; Circular de orientação técnica acordada 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

OBJETIVO DO REGULAMENTO

A Residência de Autonomização e Inclusão da Associação Quinta das Pontes, é um estabelecimento de alojamento temporário ou permanente que funciona num apartamento ou moradia ou outra de tipologia similar, destinado a pessoas com deficiência e incapacidade com capacidade de viver de forma autónoma, e tem por objetivo, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo.

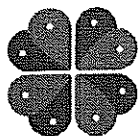
O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito dos direitos dos clientes e dos demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o regulamento das regras de funcionamento do estabelecimento / estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos residentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
4. Garantir e respeitar a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opiniões do/a residente;
5. Apoiar a reformulação e continuidade do seu projeto de vida.
6. Promover a participação ativa dos/as residentes ao nível do funcionamento da RAI.
7. Proporcionar oportunidades dignificantes e significativas baseadas nas prioridades de cada pessoa e nos apoios de que verdadeiramente necessita para funcionar, o mais independentemente possível, nos seus contextos de vida.
8. Promover o modelo de apoio integrado e holístico, orientado para as reais necessidades e focalizado na promoção da autonomia, da vida independente e da qualidade de vida;
9. Promover a iniciativa e a responsabilidade progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais.

NORMA IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A Residência de Autonomização e Inclusão assegura a prestação dos seguintes serviços:



- a) Alojamento e apoio residencial inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, acessível e adaptado às necessidades dos seus residentes;
- b) Atendimento e acompanhamento psicossocial individualizado;
- c) Definição de um Plano Individual de Autonomização (PIA), a definir segundo os interesses, hábitos, necessidades e expectativas da pessoa residente.



O modelo de apoio residencial inclusivo compreende ainda o apoio:

- a) Nas atividades domésticas, designadamente na alimentação com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, no tratamento de roupa e na limpeza e higienização da habitação;
- b) Na saúde, higiene e cuidados pessoais, a título excecional, quando solicitados pelos próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
- c) No desenvolvimento de competências necessárias para tomar parte ativa na planificação, programação e organização nas atividades que estruturam a vida na residência e na comunidade, tais como realização de compras, planificação de refeições, repartição de tarefas, deslocações e atividades de lazer;
- d) No acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes;
- e) No acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia.

2. A Residência de Autonomização e Inclusão da Associação Quinta das Pontes desenvolve atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, disponibiliza serviços de apoio social e apoio psicológico.

3. Serviços excluídos da mensalidade:

- a) Medicação
- b) Produtos de higiene pessoal;
- c) Consumos pessoais;



Capítulo II
PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES
NORMA V
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São Condições de Admissão neste estabelecimento / serviço:

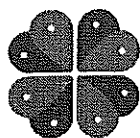
1. Ser portador de deficiência e incapacidade.
2. Ter capacidade de, mediante apoio, viver de forma autónoma;
3. Ter idade igual ou superior a 18 anos;
4. Ter conhecimento e respeitar o Regulamento Interno da resposta social.
5. Ser oriundo de território Nacional, de acordo com a área de abrangência dos estatutos da Instituição.
6. Entregar de Inscrição, disponibilizando todas as informações e documentos necessários;
7. 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;
- h) 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	Estar em situação de carência económica ou outro risco social.	8
2ª	Indivíduos com deficiência mental e incapacidade que tenham sido apoiados em continuidade, pela instituição, noutras valências.	7
3ª	Ausência e/ou indisponibilidade da família para assegurar a prestação de cuidados.	6
4ª	Adequação da resposta social às necessidades e expetativas do cliente.	5
5ª	Necessidade de apoio para frequência ou	4

Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de Utilidade Pública

Pessoa Coletiva n.º 504 608 231

Email: geral@quintadaspontes.com Contato: 239551152



	prosseguimento de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais em local não compatível com residência.	
6ª	Situação de emergência social.	3
7ª	Residência no distrito de Implementação da organização.	2
8ª	Indivíduos que tenham doença mental associada, não conseguindo através de outras entidades o apoio de que necessitam.	1

2. Situação de Igualdade

Face a uma situação de igualdade serão sempre privilegiados dentro da mesma condição de admissão (igual pontuação), serão considerados, 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

LISTAS DE ESPERA

1. Na priorização do posicionamento na lista de espera são utilizados os critérios definidos na norma VII.

Gestão das Lista de Espera:

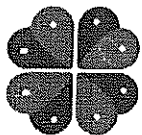
1. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos contata, todos os candidatos existentes, para averiguar se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e avalia se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova entrevista de avaliação diagnóstica.
2. Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais do cliente, o responsável pela gestão da lista, remete, para a equipa técnica.
3. Periodicamente são averiguados os clientes que ainda estão interessados ou não em integrar e proceder à atualização da lista;
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 na Residência de Autonomização e Inclusão.
6. Os restantes candidatos que não foram aprovados, recebem igualmente informação, através de Carta de Não Aprovação, e integram, novamente, caso assim o manifestem, a Lista de Espera.



NORMA IX

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica deste estabelecimento/serviço;

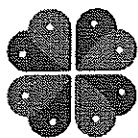


2. Será efetuada convocatória para a entidade e/ou familiares do cliente, para Entrevista de Avaliação de Diagnóstica, terá de comparecer o Técnico que encaminhou o cliente, familiar responsável e o cliente. Esta será efetuada pelo menos por dois membros da equipa técnica.
3. Visita à estrutura Residência de Autonomização e Inclusão.
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 X

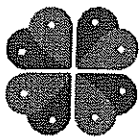
ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

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 da Residência de Autonomização e Inclusão, 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 articulação 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 de Autonomização.
2. 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.
3. Durante o período de acolhimento, é elaborado o Plano Individual de Autonomização (PIA) é um instrumento técnico norteador de apoio ao processo de autonomização, que contém os objetivos, as ações e as metas para o desenvolvimento e inclusão da pessoa, de acordo com os seus interesses pessoais, competências e nível de autonomia.

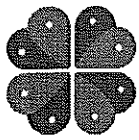


2 — O PIA é de elaboração obrigatória e deve orientar -se pelos seguintes princípios e pressupostos:

- a) Deve orientar -se pelos princípios da igualdade, da não -discriminação, autodeterminação, autonomia, independência, participação, cidadania e inclusão;
- b) Deve reafirmar a participação ativa e a autodeterminação como direitos fundamentais e prioritários para o exercício pleno dos direitos da pessoa residente;
- c) A metodologia que orienta o processo de autonomização é o planeamento centrado na pessoa, segundo a qual o importante é apoiar a pessoa a criar uma visão futura de um projeto de vida independente e inclusivo;
- d) O plano individual de autonomização tem um carácter dinâmico, reflete o projeto de vida da pessoa, as capacidades que possuiu, as aprendizagens contínuas e os apoios que necessita para o concretizar;
- e) Deve respeitar a individualização e personalização do suporte do apoio, respeitando os objetivos, valores e os interesses da pessoa residente;
- f) Deve privilegiar na sua elaboração e avaliação, a colaboração de outros serviços e estruturas da comunidade, nomeadamente de profissionais da área de saúde, educação, segurança social, justiça, habitação e emprego;
- g) Deve promover a criação de soluções de complementaridade e de respostas de natureza comunitária que contribuam efetivamente para a sua autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento de competências;
- h) A avaliação sistemática das necessidades de apoio deve orientar o desenvolvimento e revisão do plano individual de autonomização;
- i) O plano individual de autonomização deve incluir e expressar a vontade do residente, relativamente ao planeamento da saída e transição para um projeto de vida alternativo;
- j) O trabalho colaborativo em rede e em parceria deve constituir -se uma estratégia à operacionalização do plano individual de autonomização.

4. O desenvolvimento do plano individual de autonomização deve ser acompanhado e avaliado de forma contínua, no mínimo a cada seis meses, sob a coordenação do técnico ou técnica de referência de apoio ao processo de autonomização designado/a,





em colaboração e articulação com todos os profissionais que intervêm na sua execução.

5. O PIA deve ser redigido em linguagem de fácil compreensão, quando necessário, em linguagem acessível e adaptada às necessidades dos residentes.

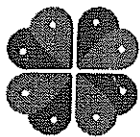
6. O PIA deve ser datado e assinado pelo residente, ou por quem legalmente o represente, e por todos os profissionais que participam na sua definição, sendo o original destinado ao processo individual, e entregue uma cópia ao residente, ou a quem legalmente o represente.

13

NORMA XI

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. É elaborado um processo individual do cliente, do qual consta, designadamente:
 - a) Identificação do cliente
 - b) Data admissão;
 - c) Ficha de inscrição com a identificação do médico assistente;
 - d) Relatório clínico e ou da equipa multidisciplinar, contendo as especificações da situação de deficiência;
 - e) Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar, profissional, económica e social;
 - f) O PIA, com registo da data de início e termo do mesmo;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas.
2. A informação recebida na alínea d) do número anterior é confidencial e de acesso restrito, garantindo-se que possa ser consultada de forma autónoma.
3. O processo individual deve estar atualizado, tem natureza confidencial e é de acesso restrito, nos termos da legislação em vigor.



Capítulo III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

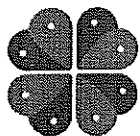
1. As instalações são compostas por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício.
2. Por áreas funcionais, entende-se o conjunto de compartimentos e espaços necessários à realização de funções específicas, devidamente articuladas entre si, de forma a possibilitar o bom funcionamento da Residência de Autonomização e Inclusão.
3. As áreas funcionais são:
 - a) Área de acesso
 - b) 1 Quarto individual, 2 quartos duplos, ambos com WC;
 - c) Cozinha
 - d) WC de serviço
 - e) Área de convívio e de refeições
 - f) Arrumos
4. A definição e as características das áreas referidas no número anterior e a sua dimensão constam em despacho que regula a Residência de Autonomização e Inclusão.

14

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. Horário de Funcionamento da Residência de Autonomização e Inclusão é 24h/dia, nos 7 dias da semana, durante todos os dias do ano.
2. Horário de Funcionamento Serviços Administrativos: 09h30 às 18h30 nos dias úteis.
3. Sendo definidos horários internos de funcionamento devendo os clientes cumprir com os horários estipulados, tais como horário de recolher aos quartos, horários de saída durante a semana e ao fim de semana.



4. A Residência de Autonomização e Inclusão não encerra nas épocas festivas. Caso exista retaguarda familiar, a Residência de Autonomização e Inclusão poderá interromper o funcionamento nos períodos festivos (Natal, Fim de Ano e Páscoa), de acordo com a individualidade de cada cliente.

NORMA XIV

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas, 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 conciliar e a facilitar os horários dos familiares e amigos.
2. Os clientes podem ausentar-se mediante autorização e conhecimento da equipa técnica, definido no seu plano individual de autonomização.
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 à instituição, relativamente aos mesmos.

NORMA XV

PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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/PREÇÁRIO MENSALIDADE

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. 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;



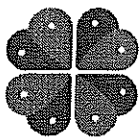
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais;
- 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 Prestação Social de Inclusão, segundo a Portaria 218-D, de 2019, ponto 11.3.4, é considerado 50 % 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.

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 montante 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 à 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

19

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, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, é aplicado o valor da comparticipação máxima = custo médio do cliente calculado no ano anterior.

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.

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 mês de maio.

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.

20

Resposta Social	Percentagem aplicar ao Rendimento <i>per capita</i>
Residência de Autonomização e Inclusão	40%

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, os residentes estão envolvidos na elaboração da ementa, por forma a ir de encontro aos gostos e expetativas dos mesmos.
- 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;

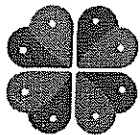
1.2. Em função da Segurança e Higiene alimentar implementamos nesta resposta social os seguintes procedimentos:

- 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

ATIVIDADES/ SERVIÇOS PRESTADOS

1. A RAI deve ser a “casa” dos clientes que nela residem.
2. 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 óptica de corresponsabilização;
3. Em função dos interesses e competências dos clientes da residência devem ser estipuladas tarefas diárias, que serão da sua inteira responsabilidade, mediante supervisão dos colaboradores da residência, de modo a permitir o treino de atividades de vida diária e treino de atividades instrumentais de vida diária;
4. 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.
5. Para os clientes que permanecem na residência 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.



6. A família poderá ir visitar o seu parente na Residência Autónoma, agendando essas visitas para que estas não perturbem o normal funcionamento da residência.
7. 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.).
8. Contudo compete ao técnico de referência informar as Famílias das necessidades específicas do cliente de forma a prover às suas necessidades ou desenvolver o treino de autonomia e responsabilidade para a falta dos produtos e proceder à compra, procedimento efetuado aquando o treino de gestão dos próprios recursos financeiros.
9. É efetuado o Treino na gestão da medicação;
10. 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.
11. 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 implícitos no Plano de Atividades Sócio-recreativas, o transporte será efetuado pela instituição sempre que necessário e de acordo com as necessidades.
3. A instituição suporta todos os custos com o transporte do cliente, para o Hospital, Centro de Saúde, análises clínicas e serviços, quando se justifique o acompanhamento de um Ajudante de Ação Direta ou por técnico da instituição.



NORMA XX

QUADRO DE PESSOAL

1. A RAI dispõe de uma equipa de profissionais com formação e experiência adequada e definida em função do número de clientes.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível.

23

NORMA XXI

DIREÇÃO TÉCNICA

1. É assegurada por um técnico superior, com formação superior em ciências sociais e do comportamento, serviço social ou saúde, preferencialmente com experiência profissional ou formação específica na área da deficiência.
2. Compete coordenar a RAI, assumindo a responsabilidade pela programação dos apoios e serviços, com vista a garantir um modelo de gestão e apoio residencial de qualidade e inclusivo, adequado ao processo de autonomização dos residentes.
3. O nome, formação e conteúdo funcional estará afixado em lugar visível na residência.

Capítulo IV

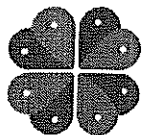
DEVERES E DIREITOS

NORMA XXII

DIREITOS DOS CLIENTES

O cliente que reside na RAI tem direito, designadamente, a:

- a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ter um Plano Individual de Autonomização adaptado às necessidades, prioridades, capacidades, expectativas e preferências;



- c) Ver salvaguardado o seu conforto, bem-estar e segurança, no respeito pelas condições determinadas pela própria;
- d) Ver respeitada a sua integridade psicológica, psicossocial, física, ética e moral;
- e) Ser tratada com respeito, com correção e compreensão, tanto nas relações verbais como, quando necessário, no apoio físico para realizar as atividades da vida quotidiana;
- f) Ser informada e orientada no seu processo de autonomização sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- g) Expressar os seus pontos de vista livremente sobre todas as questões que a afetem, sendo as suas opiniões devidamente consideradas;
- h) Ser-lhe garantido o sigilo e a confidencialidade na prestação do apoio e dos serviços;
- i) Ter acesso a espaços habitacionais com padrões de qualidade, individualizados e personalizados;
- j) Participar diretamente em todas as decisões que lhe digam respeito, designadamente na gestão das atividades da vida diária, bem como a participar e ser auscultada no processo de admissão, sempre que a residência seja partilhada e funcione em regime de coabitação;
- k) Participar no planeamento, organização e gestão da residência;
- l) Ver respeitada, sempre que possível, a decisão de escolher o local e a tipologia da habitação, tendo em conta a realidade geográfica e o contexto sociocultural;
- m) Ver respeitado o seu estilo de vida, os seus interesses individuais, as suas necessidades e expectativas pessoais, sociais e profissionais;
- n) Tomar parte ativa nas atividades que estruturam a vida na residência, como forma de aprendizagem para a autonomia;
- o) Ter acesso e receber informação que seja comunicada de forma compreensível e, quando apropriado, adaptada às suas necessidades particulares;
- p) Propor ou indicar o/a técnico/a de referência responsável pelo acompanhamento do processo de autonomização, nos termos do n.º 4 do artigo 15.º, da presente portaria;
- q) Conhecer de forma acessível e compreensível o regulamento interno da RAI;

24



r) Avaliar o serviço e apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento e organização da RAI;

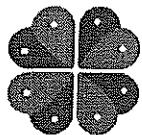
NORMA XXIII

DEVERES DOS CLIENTES

Constituem deveres da pessoa que reside na RAI, designadamente, os seguintes:

1. Respeitar o regulamento Interno e as normas de Funcionamento da Residência de Autonomização e Inclusão;
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 intimidade dos outros clientes, assim como os seus pertences pessoais;
10. Participar na programação e realização de atividades de atividades da Residência de Autonomização e Inclusão, 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 a conservação das instalações e dos bens e equipamentos, ajudando na sua manutenção dentro das suas capacidades;
13. Contribuir para o cumprimento dos objetivos traçados no seu Plano Individual de Autonomização;
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. Tratar com urbanidade e respeito os responsáveis e profissionais da equipa técnica;

17. 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 da Residência de Autonomização e Inclusão e emitir opiniões sobre o mesmo;
2. Ter conhecimento do Plano Individual de Autonomização;
3. Acompanhar o desenvolvimento das atividades, deslocando-se à Residência de Autonomização e Inclusão sempre que necessário;
4. Serem informados sobre as normas que lhes digam respeito;
5. Emitirem opinião relativamente a orientações e encaminhamentos propostos face ao cliente;
6. Comunicar telefonicamente com o cliente;

NORMA XXV

DEVERES DAS FAMILIAS

São deveres das famílias:

1. Dever de declarar todos os pertences que acompanham o cliente aquando a sua admissão e/ou após a mesma;
2. Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários da Residência de Autonomização e Inclusão, contemplados no presente regulamento;
3. Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores, clientes e visitantes da Residência de Autonomização e Inclusão;
4. Conhecer e respeitar o Funcionamento Interno desta Resposta Social;



5. Manter o contacto regular com o cliente e, sempre que possível, promovendo deslocações ao contexto familiar;
6. Prestar aos técnicos as informações devidas sobre o processo de saúde e consultas de seguimento clínico do cliente;
7. Participar no desenvolvimento de ações que visem a melhoria da qualidade de atendimento aos clientes;
8. Informar a Direção Técnica ou Equipa Técnica sobre faltas e sobre a ocorrência de incidentes relevantes em casa;
9. Dever de visitar e informar-se acerca de estado de saúde do cliente.

NORMA XXVI

DIREITOS DA AQDP

São direitos da entidade gestora:

1. Fazer cumprir o disposto no presente regulamento.
2. Receber na data aprezada as mensalidades e comparticipações familiares acordadas;
3. Uma utilização correta das instalações e equipamentos.
4. Ter acesso a informação clínica do cliente.

NORMA XXVII

DEVERES DA AQDP

1. A AQDP obriga-se, designadamente, a:
 - a) Assegurar o respeito pela dignidade e privacidade do cliente, mantendo a confidencialidade dos dados.
 - b) Promover condições de vida que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas;
 - c) Elaborar, acompanhar e avaliar o Plano Individual de Autonomização;
 - d) Definir, em conjunto com o residente, o tipo, a duração e os apoios adequados às suas capacidades, necessidades, preferências individuais e projeto de vida;



- e) Criar condições que permitam desenvolver, a vida diária em ambiente natural e a realização de atividades comunitárias que sejam significativas e ajudem a adquirir um sentimento de pertença à comunidade;
 - f) Reduzir os fatores externos e de risco que dificultem a participação social, estabelecendo medidas eficazes para a redução do estigma e da discriminação;
 - g) Promover a capacitação digital através da utilização e disponibilização de tecnologias, aplicações móveis e soluções digitais;
2. A entidade gestora da RAI deve conceber processos de avaliação sistemática, promovendo a participação de todos os intervenientes, residentes, famílias, técnicos e pessoal voluntário, com uma periodicidade mínima anual.



NORMA XXVIII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. No momento de admissão do cliente é elaborado um registo dos bens e valores, incluindo a roupa, que o 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.
3. Os bens são pertença dos mesmos e servem para seu benefício e usufruto.
4. Em caso de justificada necessidade, e por motivos de segurança, a estrutura residencial poderá ter que guardar, de forma adequada, os bens dos clientes.

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 fatos inerentes à direção, considerando a expulsão do cliente da instituição.



NORMA XXX

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DOS RESULTADOS

A Residência de Autonomização e Inclusão, 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.

30

NORMA XXXIII

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/ serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.
2. Está implementado um sistema interno, disponibilizando um impresso para registo de reclamação, sugestão ou elogio, nos serviços administrativos (sede da instituição), pois reconhece a importância da participação das diferentes partes interessadas na melhoria dos serviços através da apresentação de sugestões, reclamações e elogios, na caixa de sugestões.

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.

Capítulo V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

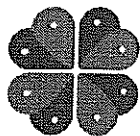
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

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.

NORMA XXXV

SEGURO

1. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas estão abrangidos por um seguro de Acidentes Pessoais estabelecido pela Associação Quinta das Pontes, não podendo ultrapassar os capitais estabelecidos pelas condições particulares do seguro.



2. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer em casa, nomeadamente, óculos, aparelhos informáticos/elétricos, entre outros.

NORMA XXXVI

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 XXXVII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de acidente ou urgência, o funcionário deverá comunicar imediatamente com o 112 e, de seguida, avisar a Direção Técnica da Residência de Autonomização e Inclusão e os familiares do cliente.
2. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de grande gravidade, a Direção Técnica da Residência de Autonomização e Inclusão 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 da Residência de Autonomização e Inclusão; 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 na Residência de Autonomização e Inclusão 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 da Residência de Autonomização e Inclusão, 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 da Residência de Autonomização e Inclusão, 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 da Residência de Autonomização e Inclusão 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) Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o cliente e a família/outras elementos exteriores à Residência de Autonomização e Inclusão, a Direção Técnica da Residência de Autonomização e Inclusão 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 XXXVIII

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. Os omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados por proposta da Diretora Técnica à Direção da AQDP.

O presente Regulamento entra em vigor a 19 de dezembro de 2023.

Associação Quinta das Pontes
NIF: 504608231 Tel. 239 551 152
E-mail: geral@quintadaspontes.com
Rua Prof. Duarte Santos, Quinta Cerca
3230-057 Espinhal