

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE PAIS E AMIGOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL - LISBOA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO LAR RESIDENCIAL "CASAS DE ALAPRAIA" (2) | 2017

Telef.: 21 792 87 20 | Fax: 21 792 87 49 | e-mail: geral@appacdm-lisboa.pt | web: www.appacdm-lisboa.pt

Cofinanciado por:



ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª 4

ÂMBITO DE APLICAÇÃO 4

NORMA 2ª 4

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 4

NORMA 3ª 4

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS 4

NORMA 4ª 5

CUIDADOS E SERVIÇOS 5

CAPÍTULO II..... 6

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 6

NORMA 5ª 6

INSCRIÇÃO 6

NORMA 6ª 6

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 6

NORMA 7ª 7

ADMISSÃO 7

NORMA 8ª 7

ACOLHIMENTO 7

NORMA 9ª 7

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE 7

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 10ª 8

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS 8

NORMA 11ª 8

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*..... 8

NORMA 12ª 10

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES 10

NORMA 13ª 10

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 10

NORMA 14ª 11

PAGAMENTOS 11

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 15ª 11

ALOJAMENTO	11
NORMA 16^a	11
ALIMENTAÇÃO	11
NORMA 17^a	12
APOIO NOS CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL	12
NORMA 18^a	12
TRATAMENTO DA ROUPA.....	12
NORMA 19^a	12
SAÚDE.....	12
NORMA 20^a	13
ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LÚDICO-RECREATIVAS.....	13
NORMA 21^a	13
OUTROS SERVIÇOS	13
CAPÍTULO V.....	14
RECURSOS.....	14
NORMA 22^a	14
RECURSOS HUMANOS.....	14
NORMA 23^a	14
INSTALAÇÕES.....	14
NORMA 24^a	14
DIREÇÃO TÉCNICA	14
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	
NORMA 25^a	14
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	14
NORMA 26^a	15
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	15
NORMA 27^a	17
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	17
NORMA 28^a	17
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	17
NORMA 29^a	17
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	17
NORMA 30^a	17
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	17
NORMA 31^a	17
REGISTO DE OCORRÊNCIAS	17
NORMA 32^a	18
GESTÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS	18
NORMA 33^a	18



LIVRO DE RECLAMAÇÕES	18
NORMA 34^a	18
LITÍGIO DE CONSUMO	19
NORMA 35^a	18
GESTÃO INTERNA DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES/ELOGIOS LITÍGIO DE CONSUMO	18
CAPÍTULO VII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	
NORMA 36^a	19
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	19
NORMA 37^a	20
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	20
NORMA 38^a	20
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	20
NORMA 39^a	20
ENTRADA EM VIGOR	20

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O lar residencial (LR) Casas de Alapraia, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Lisboa, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 01/07/2013.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O lar residencial é uma resposta social para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 59/2015, de 2 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.

Segue ainda as orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social de LR do Instituto de Segurança Social, IP., no Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), e de acordo com o Referencial EQUASS, pelo qual a instituição é certificada.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do lar residencial as pessoas com deficiência intelectual e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:

- a) Que frequentem resposta social de CAO, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Cujas famílias não os possa acolher;
- c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;

d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

2. São objetivos do lar residencial:

- a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
- c) Promover estratégias de reforço da auto-estima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- g) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Promover o envolvimento e competências da família;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O lar residencial presta, designadamente, os seguintes serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal e imagem;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Apoio no desempenho das atividades no âmbito do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) (ex.: atividades de vida diária);
- f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e outros cuidados de saúde;
- g) Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas;
- h) Medicina Geral e Psiquiatria.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
INSCRIÇÃO

1. As candidaturas externas encontram-se suspensas provisoriamente, devido à impossibilidade de dar resposta ao elevado número de inscritos.
2. Para se inscrever nesta resposta social deverão ser apresentados os documentos solicitados pelos serviços centrais da instituição bem como o preenchimento da ficha de inscrição através de documentos criados para o efeito.
3. A APPACDM de Lisboa disponibiliza no ato da inscrição, o comprovativo da inscrição, a proposta de sócio, e o link do site institucional onde pode ser consultado o regulamento interno de funcionamento.

Nota: A não concordância com o regulamento interno de funcionamento é motivo de não admissão.

NORMA 6ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão ao LR os candidatos enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
2. No caso de existir vaga, o candidato é convocado para a entrevista de admissão onde é aferida a ponderação de cada critério de acordo com a seguinte matriz:

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO		Ponderação			
		1	5	10	40
Vínculo à instituição	Usufruir de outras respostas / serviços prestados pela instituição				X
	Ser associado		X		
	Ter irmãos a frequentar serviços da organização/ser familiar direto de colaborador da instituição			X	
Situação de risco social	Candidato sem suporte familiar/social				X
	Famílias sem condições de prestação de cuidados			X	
	Famílias com rendimentos inferiores ao Indexante a Apoios Sociais (IAS)		X		
	Encaminhamentos das redes sociais	X			
		Total			

No prazo de 7 dias é dado conhecimento aos familiares/representantes legais da decisão acerca da admissão do candidato, mediante parecer do/a diretor/a técnico/a.

Nota: Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, mantêm-se na lista de inscrição.

NORMA 7ª

ADMISSÃO

1. No ato de admissão do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual e à entrevista de avaliação diagnóstica sendo responsável o gestor de caso. Neste momento é ainda celebrado com o/a diretor/a técnico/a o contrato de prestação de serviços.
2. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - a) Taxa de inscrição – esta é renovada anualmente e é dado conhecimento do seu valor, mediante decisão da direção, através de circular enviada para as famílias /representantes legais ou do *anexo* a este regulamento.
 - b) 1ª comparticipação familiar.

NORMA 8ª

ACOLHIMENTO

1. O acolhimento do utente é iniciado na data previamente acordada com o próprio/familiar /representante legal no ato de admissão.
2. O gestor de caso é um dos elementos da equipa técnica que, em parceria com o utente/familiar/representante legal e a restante equipa, planeia, implementa, monitoriza, avalia o programa de acolhimento que terá a duração máxima de 90 dias.
3. Findo o programa de acolhimento, a avaliação do mesmo concretiza-se entre o/a diretor/a técnico/a, o gestor de caso e o utente/familiar/representante legal cabendo à primeira emitir a decisão relativa à continuidade da prestação de serviços.

Nota: Caso o utente/familiar/representante legal manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integração, serão registadas as razões e poderá proceder-se a:

- (Re) integração na lista de inscrição;
- Encaminhamento para outras respostas sociais de instituições congéneres;
- Encerramento do processo.

NORMA 9ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. A instituição compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do utente, conforme norma de procedimento interna;
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
3. Para cada utente é organizado um processo individual (PI).
4. O processo individual é guardado em local de acesso reservado, podendo ser consultado pelos utentes e/ou seus representantes, mediante solicitação.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA 10ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS

1. O LR funciona todos os dias, em complementaridade com outras respostas sociais/ serviços.
2. Se o LR necessitar de fechar por motivos justificados, serão os familiares/representantes legais avisados com a devida antecedência.
3. **Visitas**
 - a) O horário das visitas será afixado em lugar adequado e visível.
 - b) As visitas ao utente devem ser previamente marcadas e autorizadas pelo utente /representante legal devendo ser preenchido o registo existente para o efeito.
 - c) Sempre que houver alteração das pessoas que habitualmente podem vir buscar o utente ou recebê-lo/entregá-lo a equipa deve ser informada antecipadamente, caso contrário, para sua segurança, permanecerá no lar residencial.
 - d) De modo a salvaguardar a intimidade e individualidade de cada utente /representante legal as visitas deverão ser feitas em local indicado para o efeito em dias e horas previamente definidas, respeitando o normal funcionamento das atividades e rotinas do lar residencial.

4. Contactos telefónicos

Os contactos telefónicos para os utentes, deverão ser realizados evitando os horários das atividades e respeitando os horários definidos para o efeito afixados em lugar adequado e visível.

NORMA 11ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) orienta-se pela Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, sendo aplicada a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- f) Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social, estrutura residencial para pessoas idosas, relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 12ª

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

- A participação familiar devida pela utilização dos serviços da resposta social de LR é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 11ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- Sempre que o valor da participação familiar seja inferior a 90% dos rendimentos do utente, a participação familiar a aplicar é de 90% sobre o rendimento *per capita*;
- Na frequência de duas respostas sociais (CAO e Lar Residencial), a soma das percentagens das CF não pode ultrapassar os 100% do rendimento *per capita*;
- Na frequência apenas da resposta social de lar residencial, a participação familiar é de 60% do rendimento *per capita*;
- Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar, a mesma é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de participação até ao limite do custo real do utente;
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- Em caso de alterações ao estipulado o utente/representante legal será *avisado no prazo de 30 dias*.

NORMA 13ª

MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

NORMA 14ª

PAGAMENTOS

1. O pagamento da CF é referente a 12 meses, processado mensalmente;
2. O pagamento efetua-se do dia 1 ao dia 10 de cada mês. O incumprimento deste prazo implica um agravamento de 10% sobre o valor da CF;
3. A falta de pagamento da CF por um período consecutivo de 3 meses implica a suspensão da inscrição e conseqüente inibição de utilização dos serviços da instituição;
4. A ausência, devidamente justificada por motivo de doença, que exceda 15 dias seguidos, dá origem a uma redução de 10% no valor da CF;
5. Os utentes de filhos de colaboradores da instituição beneficiarão de um desconto de 25% no valor da CF;
6. Os familiares/representantes legais que tenham mais de um filho/tutelado a utilizar respostas sociais da instituição beneficiarão de uma redução de 20% no valor da CF, a partir do segundo elemento, inclusive;
7. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados, é efectuado previamente;
8. Os pagamentos da taxa de inscrição e da CF são efetuados nos serviços administrativos da instituição, ou por transferência bancária com a apresentação posterior do respetivo comprovativo;
9. As comparticipações familiares serão revistas anualmente no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações designadamente no rendimento *per capita*;
10. Caso se verifiquem comparticipações familiares em atraso, não será renovada a inscrição para frequência do ano subsequente.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 15ª

ALOJAMENTO

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

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

Nos diversos lares residenciais existentes são asseguradas as refeições abaixo referidas, em horários definidos por cada estrutura que poderão ser consultados nos anexos a este regulamento.

Pequeno-almoço

Reforço matinal

Almoço

Lanche

Jantar

1. As ementas são afixadas semanalmente em local visível;
2. Não é permitida a recepção de alimentação confeccionada fora do lar residencial, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, opção religiosa/cultural ou em ocasiões festivas.

NORMA 17ª

APOIO NOS CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal têm que ser marcadas, para melhor identificação e evitar o seu extravio e troca de roupa entre utentes.

NORMA 19ª

SAÚDE

1. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua justificada ausência por colaboradores do lar residencial;
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
3. A medicação é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pelo utente/familiar /representante legal;
4. O lar residencial deve ser informado dos resultados de consultas médicas, devendo ser apresentado o relatório médico;
5. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de emergência médica seguem os procedimentos estabelecidos pelo SGQ (Sistema de Gestão de Qualidade);
6. Em situações de emergência/doença súbita deve ser seguido o procedimento existente no SGQ que remete para a necessidade de contactar o médico da instituição para dar as orientações que considere necessárias;
7. **Em situações de acidente** devem ser:
 - Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada.
 - Chamar o INEM.
 - Contactar o médico da instituição.
 - Informar o familiar/ representante legal do local onde se deve dirigir para acompanhar o utente.

- Preencher a participação de sinistro e proceder mediante as instruções provenientes dos serviços centrais relativamente ao seguro de acidentes pessoais, que deve estar exposto em local acessível.

O LR deve ser informado dos resultados de consultas médicas efectuadas por médicos exteriores à instituição.

8. SERVIÇOS MÉDICOS/ENFERMAGEM

1. A instituição assegura, cuidados:

- a) de enfermagem, sempre que se justifique, recorrendo a serviços externo pagos pelos utentes/representantes legais
- b) médicos:
 - clínica geral (acompanhamento semanal);
 - psiquiatria (acompanhamento quinzenal).

2. Assegura ainda:

- a) o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no centro de saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
- b) acompanhamento dos utentes a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, terá que ser realizada por familiares e na sua justificada ausência por colaboradores do lar residencial.

Nota 1: Estes serviços poderão requerer uma comparticipação familiar, nas despesas de deslocação e com os recursos humanos disponibilizados para o efeito.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LÚDICO-RECREATIVAS

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo LR constam do plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direção técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/ familiares/ representante legal;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares/representantes legais quando estes não tenham autonomia para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 21ª

OUTROS SERVIÇOS

O lar residencial poderá proporcionar atividades complementares, que serão pagas diretamente aos respetivos prestadores de serviços.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 22ª

RECURSOS HUMANOS

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

NORMA 23ª

INSTALAÇÕES

As instalações existentes, sempre que possível, e atendendo às características dos edifícios seguem as orientações da Portaria nº 59/2015 no que diz respeito às seguintes áreas funcionais:

- a) Recepção;
- b) Direção e serviços administrativos;
- c) Instalações para os profissionais;
- d) Convívio e atividades;
- e) Refeições;
- f) Alojamento;
- g) Cozinha e lavandaria;
- h) Serviços de apoio.

NORMA 24ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica do LR compete a um técnico superior, de acordo com a Portaria nº 59/2015 de 2 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/A diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico definido pelo próprio.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes e representante legal:

- a) Ter conhecimento dos seus direitos na instituição;
- b) Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e orientações sexuais;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de desenvolvimento individual estabelecido e contratado;

- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) Ser garantida a inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Articular com serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes/familiar/representante legal :

- a) Colaborar com a equipa do LR na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços*);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do LR e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a instituição fornece, em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os responsáveis legais devem assumir a responsabilidade da reparação dos mesmos;
- i) Em caso de danos materiais como óculos, aparelhos auditivos, ou peças de vestuário, entre outros, os responsáveis legais devem custear as despesas inerentes ao seu arranjo ou substituição;
- j) Providenciar todo o equipamento para a prática das atividades desportivas ou outras, que deverá ser devidamente identificado. A falta do mesmo impossibilita a participação do utente nessas atividades.

NORMA 26ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A co-responsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares/representantes legais no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;

2. São deveres da instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Garantir o cumprimento da visão, missão e valores da APPACDM de Lisboa;
- j) Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela APPACDM de Lisboa.
- k) Recepcionar a apresentação de sugestões e reclamações apresentadas pelos utentes e significativos, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas;
- l) Proporcionar o acesso dos familiares/representantes legais à informação pessoal do utente, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
- m) Promover a participação dos utentes e familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

Notas: A instituição segue ainda o descrito na sua política de ética assim como na Carta de Direitos e de Deveres dos utentes (APPACDM de Lisboa).

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

O LR não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos de valor ou desnecessários ao funcionamento das atividades, deixados ao cuidado do utente e não disponibiliza meios para assegurar a reserva dos mesmos.

Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 28ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares/representantes legais , donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/ familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Sempre que ocorra alguma alteração ao conteúdo do contrato serão elaboradas, no máximo duas adendas por contrato. Aquando da terceira alteração será redigido um novo contrato.

NORMA 29ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. As situações especiais de ausência dos utentes devem ser comunicadas, por escrito, à direção técnica;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;
3. O montante da comparticipação familiar do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, inclusive, de acordo com justificação médica;
4. Outras exceções serão atendíveis pela direção.

NORMA 30ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da instituição;
2. Por denúncia, os familiares/representantes legais tem que informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da comparticipação familiar o mês imediato.

NORMA 31ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. No âmbito do sistema de gestão da qualidade da APPACDM de Lisboa, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para registo, classificação, acompanhamento das ocorrências no âmbito dos serviços prestados pela instituição, bem como

a respetiva análise, gestão de não conformidade e a sua correção ou eventuais ações preventivas ou de melhoria.


NORMA 32ª

GESTÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na Instituição, para a prevenção de abusos, negligência e maus tratos.;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

EM CASO DE LITÍGIO DE CONSUMO, O CONSUMIDOR PODE RECORRER À SEGUINTE ENTIDADE DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO:



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Tel.: 21 880 70 30
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt | diretor@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

PARA ATUALIZAÇÕES E MAIS INFORMAÇÕES, CONSULTE O PORTAL DO CONSUMIDOR EM
WWW.CONSUMIDOR.PT
(ao abrigo do artigo 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

imediatamente, à direção técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos legais adequados a cada situação;

3. A instituição conta ainda com a assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 33ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção técnica ou a quem a substitua.

NORMA 34ª

LITÍGIO DE CONSUMO

NORMA 35ª

GESTÃO INTERNA DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES/ELOGIOS

No âmbito do sistema de gestão da qualidade, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, classificação, registo e encaminhamento das reclamações, sugestões e elogios no âmbito dos serviços prestados pela instituição, bem como a respetiva análise, tratamento e implementação de eventuais ações de melhoria e o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou sugestão/elógio.

A receção de uma reclamação, sugestão e elogio pode ser feita por fax, *email*, telefone, correio, e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito.

Existe em todas as respostas sociais/serviços da instituição em local visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações, uma caixa fechada que permite a participação, das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo-se a confidencialidade da informação.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do LR, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;



3. Será entregue uma cópia do regulamento interno de funcionamento ao utente/familiar/representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 38ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

(Indicação das regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da resposta social, nomeadamente quanto a seguros e outros).

NORMA 39ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno de funcionamento entra em vigor em 02/01/2017