

# REGULAMENTO INTERNO

## LAR RESIDENCIAL



## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
NORMA I – Âmbito de Aplicação.....	4
NORMA II – Legislação Aplicável.....	4
NORMA III – Objetivos do Regulamento .....	5
NORMA IV – Conceito .....	5
NORMA V - Objetivos do lar.....	5
NORMA VI – Regime de Frequência.....	6
NORMA VII – Frequência Temporária.....	6
NORMA VIII – Serviços Prestados.....	6
NORMA IX – Atividades Desenvolvidas .....	7
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTENTES .....	7
NORMA X – Condições de Admissão .....	8
NORMA XI – Critérios de Hierarquização e aprovação dos/as candidatos/as .....	8
NORMA XII – Candidatura .....	9
NORMA XIII –Processo de Admissão .....	10
NORMA XIV – Acolhimento dos/as Novos/as Utentes .....	10
NORMA XV – Processo Individual do/a Utente .....	11
NORMA XVII – Listas de Espera.....	12
CAPÍTULO III – SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES .....	12
NORMA XVII – Participação Familiar .....	12
NORMA XVIII – Tabela de Comparticipações .....	13
CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	16
NORMA XIX – Instalações .....	16
NORMA XX – Horários de Funcionamento .....	16
NORMA XXI – Horário de Visitas .....	16
NORMA XXII – Saídas de utentes.....	16
NORMA XXIII – Nutrição e Alimentação.....	17
NORMA XXIV – Procedimento Disciplinar.....	18
NORMA XXV – Situações de emergência.....	18
NORMA XXVI- Situações de negligência, abusos e maus tratos.....	18
NORMA XXVII – Quadro de Pessoal .....	19
NORMA XXVIII – Direção Técnica .....	19
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES .....	19
NORMA XXIX – Direitos e Deveres dos/as Utentes .....	19



NORMA XXX – Direitos e Deveres dos representantes legais .....	21
NORMA XXXI – Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço.....	22
NORMA XXXII – Depósito e Guarda dos Bens dos/as Utentes .....	23
NORMA XXXIII – Contrato .....	23
NORMA XXXIV – Interrupção da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador .....	24
NORMA XXXV – Interrupção da Prestação de Serviços por iniciativa.....	24
do/a Utente .....	24
NORMA XXXVI – Cessação da prestação de serviços .....	24
NORMA XXXVII – Reclamações/sugestões/Elogios .....	24
NORMA XXXVIII – Proteção de Dados .....	25
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS .....	25
NORMA XXXIX – Alterações ao Regulamento.....	25
NORMA XL – Integração de Lacunas .....	25
NORMA XLI – Disposições Complementares.....	25
NORMA XLII – Entrada em Vigor .....	26



## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I – Âmbito de Aplicação**

O Lar Residencial pertence à Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente do Agrupamento de Concelhos do Vale do Douro Sul – “Associação Portas P’rà Vida”, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Mata da Viscondessa – Serra das Meadas 5100-063 Lamego, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu e rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II – Legislação Aplicável**

1. A APPV rege-se pela legislação aplicável ao seu setor de atividade, em vigor, pelos seus estatutos e pelas normas constantes dos seus regulamentos internos.
2. O Lar Residencial da APPV rege-se pelo estipulado:
  - a) No Decreto – Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, na sua atual redação, que procede à alteração do Decreto-Lei nº 119/83/ de 25 de fevereiro, que aprovou o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)
  - b) No Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março, que define o regime jurídico de instalação e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
  - c) Na Portaria nº 59/2015 de 2 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial;
  - d) Na Portaria nº 139/2007, de 29 de janeiro, aprova o regulamento de registo das instituições particulares de solidariedade social
  - e) Na Portaria nº 296/2016 de 28 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS ou legalmente equiparadas;
  - f) No Decreto – Lei nº 126- A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social;



g) Na Portaria 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria nº 196-A/2015, que define os critérios, regras em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P e as IPSS.

### **NORMA III – Objetivos do Regulamento**

1. Promover o respeito pelos direitos dos/das utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos/das utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV – Conceito**

O lar residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

### **NORMA V - Objetivos do lar**

1. Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos/as residentes;
2. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
3. Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do/da residente;
4. Facilitar a integração dos/das utentes em outras estruturas, serviço ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos/das residentes;
5. Implementar esta resposta perspetivada numa dimensão de reabilitação abrangente e integrada, tendo em conta as medidas de reabilitação desenvolvidas em outras valências da instituição;
6. Proporcionar um ambiente que permita uma vivência que se aproxime o mais possível do modelo familiar e promova o bom relacionamento entre residentes;



7. Promover a interação dos/das utentes com a família e com a comunidade.

### **NORMA VI – Regime de Frequência**

1. A frequência é feita em regime de internamento, incluindo feriados e fins-de-semana, 12 meses por ano;
2. A APPV procura incentivar o contacto do/a utente com os seus representantes/significativos/familiares, pelo que sempre que possível deverão os representantes legais promover o acolhimento dos seus representados nos dias festivos e outros períodos durante o ano;
3. O/a residente não perde o direito à vaga sempre que se ausente por períodos prolongados por motivo de doença ou outros considerados justificáveis;
4. Está ainda previsto sempre que necessário e mediante a existência de vagas, o acolhimento em regime temporário;
5. Nos dias úteis, no período das 8,30h às 16h, as/ os utentes encontram-se a frequentar outras respostas internas ou externas.

### **NORMA VII – Frequência Temporária**

1. O Lar dispõe de uma vaga extra acordo destinada a frequências temporárias (descanso ou internamento do cuidador e tratamentos do cuidador que o impossibilitem de prestar assistência).
2. A frequência temporária requer decisão da Direção mediante fundamentação do pedido e período de tempo solicitado.

### **NORMA VIII – Serviços Prestados**

1. Alojamento:
  - a) Tem 30 camas, sendo uma destinada a frequências temporárias,
  - b) Os quartos podem ser individuais, duplos ou triplos;
2. Alimentação;
3. Apoio no cumprimento da higiene pessoal;



4. Apoio no desempenho de atividades de vida diária;
5. Tratamento de roupa;
6. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação;
7. Higienização dos espaços;
8. Administração da terapêutica;
9. Planeamento de consultas de especialidade;
10. Acompanhamento técnico a consultas médicas e outros cuidados de saúde;
11. Apoio psicossocial aos residentes;
12. Pode haver lugar a serviços complementares não abrangidos pelos serviços assegurados, com respetivos custos, desde que solicitados e ou autorizados pelos representantes legais, tais como:
  - a) **Deslocações do/a utente para ida e vinda de sua casa:** respetivo acompanhamento, transporte em carrinha da Instituição;
  - b) **Deslocações do/a utente para aquisição de bens e serviços:** respetivo acompanhamento, transporte em carrinha da Instituição e respetivo serviço e ou bem a cobrar mediante fatura;
  - c) **Deslocações do/a utente a consultas e outros cuidados de saúde:** respetivo acompanhamento, transporte na carrinha da Instituição ou bombeiros ou empresas de serviço de transporte de doentes e, se for o caso, custo do serviço de saúde;
13. A tabela em vigor dos custos e serviços complementares está afixada na área da receção e é devidamente divulgada junto dos representantes legais.

### **NORMA IX – Atividades Desenvolvidas**

1. O Lar Residencial promove e potencia a participação dos/as residentes em atividades de caráter lúdico-recreativo, de reabilitação nas vertentes motora, cognitiva, funcional e psicossocial quer em contexto institucional quer em estruturas da comunidade
2. A participação em atividades fora do concelho de Lamego requer autorização por parte do representante legal;
3. Algumas atividades podem ser cobradas;

## **CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTENTES**



## **NORMA X – Condições de Admissão**

1. O Lar Residencial é um equipamento para acolhimento de pessoas com deficiência que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu seio familiar;
2. O Lar Residencial destina-se a pessoas com deficiência de idade igual ou superior a 16 anos;
3. O lar residencial pode admitir temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas;
4. A admissão será sempre avaliada tendo em conta a adequabilidade da resposta às necessidades do utente e sujeita a apresentação de relatório social e clínico que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como a situação física, psíquica e social;
5. Em caso de candidato/a cujo comportamento coloque em risco a integridade dos/as residentes e colaboradores reserva-se o direito de admissão;
6. Os utentes devem frequentar no período diurno outras respostas ou estruturas de apoio;
7. Os candidatos não deverão necessitar de cuidados médicos e de enfermagem permanentes.

## **NORMA XI – Critérios de Hierarquização e aprovação dos/as candidatos/as**

Os critérios de prioridade na hierarquização e aprovação dos/as candidatos/as têm ponderação de 100 que se distribuem da seguinte forma:

1. Ausência ou impossibilidade de a família assegurar o seu acolhimento (20 pontos);
2. Situação de carência económica (20 pontos);
3. Situações de emergência social (10 pontos);
4. A Frequência de estruturas de ensino, programas e formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos em localidades fora da sua área de residência (10 pontos);
5. A Frequência de outras respostas sociais da APPV (20 pontos);
6. Oriundos do agrupamento dos concelhos do vale do Douro Sul (10 pontos);
7. Relação fraterna com utente da Estrutura Residencial (10 pontos);



8. Data de inscrição (aplica-se aquando a existência de candidatos com a mesma pontuação, tendo prioridade o candidato inscrito primeiro);
9. Se permanecer o empate a decisão da prioridade é da Direção após relatório da equipa técnica.

### **NORMA XII – Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o/ a utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma *ficha de inscrição* que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos (devidamente autorizada):
  - a. Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do/a utente e do representante legal;
  - b. Cartão de Contribuinte do/a utente e do/a representante legal;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente;
  - d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o/a utente pertença;
  - e. Boletim de vacinas;
  - f. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do/a utente (diferentes especialidades);
  - g. Relatório social;
  - h. Certificado escolar;
  - i. Comprovativo dos rendimentos e das despesas do/a utente e do agregado familiar para efeitos de calculo da comparticipação familiar;
  - j. Atestado multiusos;
  - k. Certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela ou processo de maior acompanhado;
  - l. Declaração de consentimento assinada pelo Representante Legal para efeitos de tratamento de dados pessoais ao abrigo do RGPD.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo



de obtenção dos dados em falta;

3. O período de candidatura decorre permanentemente nos dias uteis (9h-12h/14h-16h);
4. O Processo candidatura obedece aos seguintes procedimentos:
  - a) Atendimento;
  - b) Avaliação de admissibilidade;
  - c) Hierarquização e aprovação de candidatos;

### **NORMA XIII –Processo de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete avaliar o cumprimento das condições de admissão;
2. Aquando da abertura de vaga, o Diretor Técnico elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao/á candidato/a no prazo de 30 dias;
4. Sempre que não se encontrem reunidos o critério de admissibilidade a pessoa deve ser informado das razões de não admissão;
5. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do período experimental, de 30 dias, se verificar que estão reunidas todas as condições que tornem possível uma adequada prestação de serviços ao utente;
6. Se, após avaliação e devidamente justificado for considerado necessário, o período experimental poderá ser prolongado por iguais períodos.

### **NORMA XIV – Acolhimento dos/as Novos/as Utentes**

1. O processo de acolhimento no Lar Residencial obedece aos seguintes procedimentos:
  - a) Elaboração de uma avaliação de diagnóstico;
  - b) Elaboração do plano de acolhimento;
2. No ato de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:
  - a) Receção pelo Diretor Técnico ou, em sua substituição, um elemento da equipa técnica;



- b) Realização de visita guiada às instalações;
- c) Apresentação da equipa de colaboradores e outras pessoas com relação direta com o utente;
- d) Divulgação do Regulamento Interno da resposta social e outros regulamentos da Instituição;
- e) Registo e identificação de pertences (assinado por cliente/representante legal e Diretor Técnico ou substituto);

### **NORMA XV – Processo Individual do/a Utente**

O Lar Residencial compromete-se a elaborar o Processo Individual de cada utente e a tratar as informações com confidencialidade. O Processo Individual deverá conter:

- a) Data de admissão;
- b) Ficha de candidatura e documentos anexos;
- c) Identificação do médico assistente e de especialidade;
- d) Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
- e) Identificação da situação clínica e social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
- h) Plano individual de intervenção;
- i) Registo de períodos de ausência;
- j) Registo de ocorrências de situações anómalas;
- k) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- l) Carta de admissibilidade e de aprovação;
- m) Ficha de avaliação diagnóstica;
- n) Plano e Relatório do programa de acolhimento do/a utente;
- o) Lista de bens do/a utente;
- p) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;



q) Outros considerados relevantes;

### **NORMA XVII – Listas de Espera**

1. Caso o /a candidato/a reúna condições de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este fato é comunicado ao /à utente e fica em lista de espera;
2. O Lar Residencial procede, anualmente, à atualização da lista de candidatos/as, contactando-se os mesmos para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar nesta resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos;
3. Caso o/a utente não contacte a instituição no período de 2 anos, a inscrição será automaticamente anulada da lista de espera;
4. Se à data do contacto o/a candidato/a ou representante legal não manifestar interesse na integração a sua inscrição será anulada da lista de espera.

## **CAPÍTULO III – SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES**

### **NORMA XVII – Comparticipação Familiar**

1. O presente sistema de comparticipações rege-se pelo disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho e respetivo anexo e Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho de 2019;
2. A comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades;
3. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da instituição, em horário de expediente ou transferência bancária;
4. Sempre que o utente usufrua de qualquer serviço extra, o mesmo será incluído na fatura do mês seguinte;
5. Caso o pagamento seja efetuado em data posterior à estabelecida, implica o pagamento de juros de mora de 10%. Os juros acumulam mensalmente;
6. Perante ausências de pagamento superiores a 4 meses a Associação pode suspender a



permanência do utente até regularização da mensalidade, após análise individual do caso;

7. As famílias, que, por motivos diversos, não possam fazer face à mensalidade calculada, deverão apresentar a sua situação devidamente documentada à Direção para análise.

### **NORMA XVIII – Tabela de Comparticipações**

1. As comparticipações familiares são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
2. O rendimento *per capita mensal* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo:

RC = Rendimento *per capita mensal*.

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado).

D = Despesas mensais fixas.

n = Número de elementos do agregado familiar.

3. 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;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A falta de entrega dos documentos, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
6. A prova das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos;
7. 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) 80% do montante da PSI – aguardo esclarecimento se é referente a Lar residencial;
  - d) De pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);
  - e) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - g) Prediais;
  - h) De capitais;
  - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
8. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.
9. As instituições podem 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 à RMMG é considerado o valor real da despesa.
10. Para além do utente da resposta social integrada o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;
- 10.1. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de alguns 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;
11. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado no lar, 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 pela área da segurança Social;

12. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do lar atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentam a resposta social nesse ano;
13. Quando o valor da comparticipação familiar apurada seja inferior a 90% do rendimento do utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90% sobre os rendimentos do utente;
14. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos;
15. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social
16. por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado
17. A percentagem máxima da comparticipação familiar a aplicar sobre o rendimento per capita para os utentes de lar com frequência de CACI é de 60% e para os utentes sem frequência de CACI é de 90%;
18. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início de cada ano civil;
- 18.1. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação mensal pode haver revisão da respetiva comparticipação;
19. Os casos de carência económica poderão ser objeto de análise pela Direção e revista a comparticipação familiar.
20. As despesas com medicamentos, fraldas, produtos de higiene pessoal, serviços de estética e cabeleireiro, cuidados médicos e de enfermagem, serviço de transporte e acompanhamento, ajudas técnicas/produtos de apoio e serviços de reabilitação extra Lar não estão incluídos na comparticipação familiar;
21. As atividades de carácter extra poderão ser cobradas;
22. Utentes não abrangidos por acordo de cooperação ou em regime de frequência temporária compete à Direção aferir o custo do alojamento.



## **CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XIX – Instalações**

O Lar Residencial está sediado na Mata da Viscondessa, Serra das Meadas, 5100-062-Lamego e as suas instalações são compostas por:

- a) Cozinha;
- b) Refeitório;
- c) Sala de convívio;
- d) Quartos;
- e) Instalações sanitárias;
- f) Gabinetes técnicos;
- g) Pátio exterior;
- h) Lavandaria.

### **NORMA XX – Horários de Funcionamento**

O Lar Residencial funciona de forma ininterrupta, 12 meses por ano.

### **NORMA XXI – Horário de Visitas**

As visitas podem processar-se diariamente das 10h às 11h e das 14h às 15h desde que previamente agendadas com a Direção Técnica.

### **NORMA XXII – Saídas de utentes**

1.Sempre que os representantes legais pretendam que os utentes se ausentem do lar devem informar antecipadamente a Direção Técnica a fim de se proceder à preparação da medicação e de outros assuntos de interesse do utente;

2.Sempre que ocorra uma saída, deve ser realizado o respetivo registo.



### **NORMA XXIII – Nutrição e Alimentação**

1. O Lar Residencial assegura uma alimentação adequada às necessidades do utente, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação e, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para o Lar Residencial. As ementas são afixadas semanalmente em local visível;
2. São fornecidas as seguintes refeições diárias:
  - Pequeno-almoço – 7,30h-10h;
  - Reforço da manhã -10,30h;
  - Almoço – 12h - 13,30h;
  - Reforço da tarde - 16h;
  - Jantar – 18,50h;
  - Ceia – 20.30h - 21h.
3. A elaboração das ementas é da responsabilidade do departamento da Manutenção e Cozinha sendo aprovadas pela Direção;
4. Em caso de prescrição médica, são facultadas dietas especiais;
5. As refeições para os utentes de Lar Residencial são servidas no refeitório do lar (exceto o reforço da manhã se o CACI estiver em funcionamento);
6. Em casos excecionais, por motivos de saúde, as refeições podem ser servidas no quarto;
7. Em todos os casos se observa o cumprimento das normas HACCP;
8. Os bens alimentares que as visitas trazem para os /as utentes devem ser entregues aos/às colaboradores/as de serviço;
9. É proibido aos utentes e às visitas:
  - a) Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas para seu uso, ou uso dos/as utentes;
  - b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.



## **NORMA XXIV – Procedimento Disciplinar**

1. Caso se verifique o incumprimento dos deveres dos/as utentes, podem ser aplicados aos mesmos consoante a gravidade da infração, as seguintes sanções:
  - a) Repreensão verbal;
  - b) Registo de Ocorrência;
  - c) Suspensão de 1 a 90 dias;
  - d) Expulsão.
2. A aplicação das sanções previstas nos pontos c e d, são da competência da direção da APPV, após análise de relatório da equipa técnica.

## **NORMA XXV – Situações de emergência**

1. No caso de acidente ou doença súbita os/as colaboradores/as de serviço devem contactar o 112;
2. Da ocorrência é dado conhecimento à Direção Técnica que informa o/ a representante legal;
3. O/ a utente é **acompanhada/ o** por colaborador/a de serviço;
4. O/ a colaborador/ a deve preencher *ficha de ocorrência e guia de acompanhamento*;

## **NORMA XXVI- Situações de negligência, abusos 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 nos regulamentos e demais normas e princípios aplicáveis, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação;
3. A organização conta ainda com assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo



com a legislação em vigor;

4. A APPV dispõe de um *Manual de Prevenção de Maus Tratos* acessível a todos os/as colaboradores/as.

### **NORMA XXVII – Quadro de Pessoal**

O quadro de colaboradores/as deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA XXVIII – Direção Técnica**

1.A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da portaria n.º 59/2015 de 2 de março, cujo nome se encontra afixado em lugar visível;

2.O/A Diretor/a Técnico/a é substituído nas suas ausências/impedimentos por Diretor/a Técnico/a de outra resposta.

## **CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIX – Direitos e Deveres dos/as Utentes**

1.Todos os/as utentes do Lar Residencial beneficiam de um conjunto de direitos dos quais se elencam:

- a) Receber cuidados de qualidade;
- b) Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da Instituição;



- c) Ver salvaguardada a sua segurança na frequência da Instituição e respeitada a sua integridade física e crenças religiosas, valores e ideologias;
- d) Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita ocorrido enquanto estiver sob a responsabilidade da Associação Portas Pra Vida;
- e) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos contantes do seu processo individual;
- f) Participar de acordo com as suas capacidades no processo de planeamento, desenvolvimento e avaliação da sua valência;
- g) Ser ouvido/a ou seu/ sua representante legal, pela equipa técnica e ou Direção conforme as circunstâncias o exijam;
- h) Receber apoio da comunidade institucional no sentido de o ajudar a vencer e ultrapassar eventuais problemas e dificuldades;
- i) À colaboração e interesse por todos os aspetos da sua vida por parte da família ou representante legal;
- j) A ter colaboradores/as assíduos, pontuais e atualizados científica e pedagogicamente e com preocupações evidentes quanto a todos os aspetos formativos;
- k) Participar em iniciativas que promovam a sua formação e ocupação de tempos livres;
- l) Frequentar as atividades onde está inserido, mesmo chegando atrasados se o atraso for devidamente justificado;
- m) A ter refeições definidas para a valência que frequenta adequadas às suas especificidades;
- n) À administração atempada e cuidada da medicação que esteja prescrita;
- o) Ter seguro de acidentes pessoais;
- p) Utilizar as instalações a si destinadas e outras com a devida e prévia autorização;
- q) Ter instalações limpas e acolhedoras.

2. Todos os/as utentes do Lar Residencial têm o dever de:

- a) Cumprir as regras definidas para a valência (caso este dever não seja cumprido são aplicadas as sanções previstas em regulamento);
- b) Tratar com respeito e correção qualquer elemento da comunidade institucional, não utilizar linguagem ofensiva, nem comportamentos que possam colocar em risco a integridade física



- e moral dos restantes elementos da comunidade institucional;
- c) Participar, conforme as suas possibilidades, no desenvolvimento de programas tendentes à sua valorização pessoal, social, ocupacional e outros;
  - d) Seguir as orientações da equipa técnica e demais colaboradores relativos ao seu processo de ensino-aprendizagem e comportamento;
  - e) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
  - f) Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos da comunidade institucional;
  - g) Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens da instituição;
  - h) Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens da instituição;
  - i) Participar nas atividades da Instituição;
  - j) Não permanecer junto dos portões, nem nos espaços que lhe estejam vedados;
  - k) Contribuir para o normal funcionamento das atividades;
  - l) Entregar a um funcionário qualquer objeto encontrado no recinto;
  - m) Comunicar a presença, na Instituição, de qualquer elemento estranho;
  - n) Utilizar os recipientes próprios para deitar o lixo;
  - o) Não trazer alimentos e objetos não autorizados pela Direção Técnica.

### **NORMA XXX – Direitos e Deveres dos representantes legais**

#### **1. Constituem direitos dos/as Representantes legais dos/as utentes do Lar Residencial:**

- a) Participar em determinadas atividades ou eventos;
- b) Ser informado da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os representados e cooperar com a equipa técnica no processo de integração e reabilitação dos/as utentes por si representados;
- c) Participar na realização do Plano de Desenvolvimento Individual do/a seu/sua representado;



- d) Consultar e solicitar a revisão do Plano de desenvolvimento Individual do/a utente por si representado/a;
  - e) Solicitar informação, no sentido de se adotarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com o/a seu/sua representado/a
2. Constituem deveres dos Representantes legais dos/as utentes do Lar Residencial:
- a) Cooperar com a Direção ou com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja solicitada;
  - b) Justificar as ausências dos/as seus/suas representados/as;
  - c) Pagar atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;
  - d) Tratar com respeito os utentes, colaboradores e elementos da direção;
  - e) Preservar o património da instituição;
  - f) Assumir os deveres do/a seu/sua representado/a;
  - g) Efetuar o pagamento das despesas relativas a outros serviços não incluídos na comparticipação mensal;
  - h) Diligenciar a aquisição de produtos de apoio/ajudas técnicas necessários ao/à seu/sua representado/a;
  - i) Avisar atempadamente a Direção Técnica relativamente a assuntos inerentes ao/à seu/sua representado/a, nomeadamente ausências, informações clínicas, alterações relativas a transporte, entre outras;
  - j) Em caso de ausência o/a representante do/a utente deve comunicar por escrito a identificação da pessoa que o pode substituir.

### **NORMA XXXI – Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

- 1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
  - a) Esperar o respeito, lealdade e relacionamento correto por parte dos/as utentes e seus/suas representantes;
  - b) Exigir o cumprimento do regulamento da valência;
  - c) Receber nas datas previstas as comparticipações mensais e, ou outros pagamentos devidos.
- 3. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:



- a) Contribuir para a qualidade de vida e o bem-estar dos/as utentes;
- b) Respeitar os utentes;
- c) Organizar atividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos/as utentes;
- d) Celebrar contratos de seguro de acidentes pessoais para os/as utentes;
- e) Garantir aos/às utentes a sua individualidade e privacidade;
- f) Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
- g) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da valência;
- h) Possuir livro e sistema de reclamações.

### **NORMA XXXII – Depósito e Guarda dos Bens dos/as Utentes**

1. Dinheiro e/ou objetos de valor são guardados em local seguro, elaborando-se relação exaustiva, assinada pelo cliente/representante legal e representante da instituição, entregando cópia ao utente/representante legal. A instituição não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer bens ou valores que não sejam colocados à sua guarda;
2. Em caso de falecimento os bens e valores que se encontrem na posse do/a utente, serão discriminados em lista a elaborar que será assinada por representante da instituição e entregue aos Serviços Administrativos. Da referida lista será informado o/ a representante legal que poderá levantar no prazo de 60 dias, findo o qual reverterão para a instituição.

### **NORMA XXXIII – Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a utente ou seu/ sua representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. É entregue um exemplar ao/à utente 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 XXXIV – Interrupção da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador**

1. Ausência injustificada do/a utente;
2. Tipo de delito e Frequência;
3. Não adequabilidade da resposta às necessidades do/a utente.

### **NORMA XXXV – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do/a Utente**

Sempre que o utente se ausente do lar, por motivo de doença ou outros devidamente justificáveis.

### **NORMA XXXVI – Cessação da presta o de serviços**

A cessa o do contrato pode ocorrer nas seguintes situa es:

- a) Falecimento do/a utente;
- b) Resolu o por iniciativa de qualquer das partes, sendo esta feita em documento escrito, com o mínimo de 30 dias de antecedência;
- c) Incumprimento das normas e regras em vigor;
- d) Inadequa o dos serviços às necessidades do/a utente;
- e) Ausência injustificada do/a utente durante um período superior a 1 m s;
- f) Falta de pagamento da participa o familiar, durante 4 meses, não devidamente justificado.

### **NORMA XXXVII – Reclama es/sugestões/Elogios**

1. Nos termos da legisla o em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclama es eletr nico (<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>) e livro de reclama es em papel, que poderá ser solicitado, sempre que desejado;
2. A rece o de uma reclama o, sugestão e elogio pode ser feita por correio eletr nico, telefone,



correio e pessoalmente;

3. Existe em local visível uma caixa fechada que permite a participação das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea.

### **NORMA XXXVIII – Proteção de Dados**

1. Os dados pessoais recolhidos junto dos/as representantes legais, fazem parte da documentação exigida pela segurança social;
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecidos a terceiros apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. os dados são tratados sob orientação da Direção da APPV;
4. O regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da APPV.

### **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIX – Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XL – Integração de Lacunas**

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

#### **NORMA XLI – Disposições Complementares**



1. Casos omissos serão resolvidos pela Direção da instituição.

### **NORMA XLI – Entrada em Vigor**

1. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno anterior que verse as matérias aqui tratadas.
2. O presente regulamento entra em vigor após aprovação em:

Lamego, 29 de julho de 2024

A Direção



---



**PORTAS P'RA VIDA**  
Mata da Viscondessa, n.º 963  
Serra das Meadas  
5100 - 062 LAMEGO