



**Associação de Pais e Amigos de Deficientes
Profundos**

**REGULAMENTO INTERNO
DE
FUNCIONAMENTO
LAR RESIDENCIAL**

Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

- Artigo 1.º - Denominação e localização
- Artigo 2.º - Missão e valores da APADP
- Artigo 3.º - Enquadramento
- Artigo 4.º - Objetivos do Lar Residencial
- Artigo 5.º - Cuidados e serviços

CAPÍTULO II – Admissão dos clientes

- Artigo 6.º - Condições de admissão
- Artigo 7.º - Inscrição
- Artigo 8.º - Lista de espera
- Artigo 9.º - Critérios de admissão
- Artigo 10.º - Admissão
- Artigo 11.º - Programa de acolhimento
- Artigo 12.º - Programa Individual do Cliente

CAPÍTULO III – Recursos

- Artigo 13.º - Instalações e equipamentos
- Artigo 14.º - Direção Técnica
- Artigo 15.º - Recursos humanos
- Artigo 16.º - Voluntários

CAPÍTULO IV – Regras de funcionamento

- Artigo 17.º - Horário e período de funcionamento
- Artigo 18.º - Visitas
- Artigo 19.º - Faltas
- Artigo 20.º - Comparticipação familiar no serviço prestado
- Artigo 21.º - Montante e revisão da comparticipação familiar
- Artigo 22.º - Pagamentos

CAPÍTULO V – Prestação de serviços e cuidados

- Artigo 23.º - Alojamento
- Artigo 24.º - Alimentação
- Artigo 25.º - Higiene pessoal e cuidados de imagem
- Artigo 26.º - Tratamento de roupa
- Artigo 27.º - Medicação e cuidados de saúde
- Artigo 28.º - Atividades de vida diária
- Artigo 29.º - Atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas
- Artigo 30.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia
- Artigo 31.º - Programa de Registo de Ocorrências



CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres

Artigo 33.º - Direitos dos clientes, famílias e representantes legais

Artigo 34.º - Deveres dos clientes, famílias e representantes legais

Artigo 35.º - Gestão dos bens do cliente

Artigo 36.º - Direitos e deveres da APADP

Artigo 37.º - Contrato de prestação de serviços

Artigo 38.º - Cessação da presta o de serviços por facto não imputável ao prestador

Artigo 39.º - Outras situações de cessação da prestação de serviços

CAPÍTULO VII – Disposições Finais

Artigo 40.º - Reclamações, sugestões ou elogios

Artigo 41.º - Livro de Reclamações/Elogios

Artigo 42.º - Alterações ao Regulamento

Artigo 43.º - Integração de lacunas

Artigo 44.º - Entrada em vigor.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Denominação e localização

1. A APADP – Associação de Pais e Amigos de Deficientes Profundos, é uma instituição particular de solidariedade social, inscrita no Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social sob o n.º 18/85, com sede na Avenida Fernão Mendes Pinto, Quinta Casal dos Anjos, 2735-384, Agualva, concelho de Sintra.
2. O Lar Residencial é uma resposta social da APADP – Associação de Pais e Amigos de Deficientes Profundos, não tem personalidade jurídica autónoma e tem sede na Avenida Fernão Mendes Pinto, Quinta Casal dos Anjos, 2735-384, Agualva, concelho de Sintra.
3. A APADP detém acordo de cooperação para a resposta social Lar Residencial, celebrado com o Instituto da Segurança Social – Centro Distrital de Lisboa em 30/10/2010.

Artigo 2.º

Missão e valores da APADP

1. A APADP tem como missão apoiar e promover o bem-estar e a qualidade de vida da pessoa com deficiência profunda.
2. A missão da APADP desenvolve-se:
 - a) Afirmando o respeito pela dignidade humana em todas as suas manifestações;
 - b) Promovendo a centralidade da pessoa enquanto sujeito único de uma rede de relações;
 - c) Colocando-se ao serviço das necessidades da pessoa com deficiência profunda e da sua família;
 - d) Estimulando a responsabilidade e apoiando a formação humana e profissional dos seus colaboradores.
3. No desenvolvimento da sua atividade e no âmbito do Lar Residencial, a APADP compromete-se a:
 - a) Atuar na melhoria contínua dos serviços, tendo em vista a satisfação das necessidades e expectativas das pessoas com deficiência profunda e respetivas famílias;
 - b) Apoiar os clientes, tendo em vista o seu bem-estar e qualidade de vida;
 - c) Promover a inclusão dos clientes, sensibilizando e incentivando a corresponsabilização da comunidade;
 - d) Atuar de forma que todas as pessoas com deficiência profunda tenham direito à saúde, à educação e aos apoios sociais de que necessitam;
 - e) Garantir a qualidade dos serviços prestados, melhorando continuamente a eficácia e eficiência, com equipas qualificadas, motivadas e centradas na pessoa do cliente;
 - f) Cumprir os requisitos legais e regulamentares que enquadram a sua atividade e criar sinergias com as comunidades, nomeadamente através de parcerias, que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da sua missão;
 - g) Assumir, ao nível da gestão de topo e dos demais níveis hierárquicos da organização, a criação das condições para a compreensão, o respeito e a promoção da diversidade e da inclusão por e de todas as pessoas.
4. Sem prejuízo de assegurar a liberdade religiosa e garantir o respeito pelos diferentes credos dos clientes, famílias e associados, a APADP promove a realização de celebrações católicas, nomeadamente a Eucaristia e peregrinações.

Artigo 3.º

Enquadramento

1. O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência profunda, com idade igual ou superior a 18 anos, que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.
2. O Lar Residencial rege-se pelo disposto na Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, com as alterações subsequentes, e demais legislação aplicável.

Artigo 4.º

Objetivos do Lar Residencial

1. O Lar Residencial tem como objetivos:
 - a) Oferecer uma resposta residencial permanente, por tempo indeterminado, a pessoas cujos défices de autonomia não são compatíveis com projetos de residência autónoma;
 - b) Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos seus destinatários, por eles valorizadas, e que de alguma forma, reforcem a autoestima pessoal e a capacidade de organização das atividades de vida diária;
 - c) 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;
 - d) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, bem como oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - e) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
 - f) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança e contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Garantir um acompanhamento clínico eficaz e de acordo com as necessidades dos clientes;
 - i) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - j) Promover o envolvimento e competências da família;
 - k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - l) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes.
2. A organização do Lar Residencial tem por base a metodologia de intervenção Planeamento Centrado na Pessoa, como processo colaborativo do qual participam os clientes, os familiares/representantes/significativos, e os diferentes técnicos, tendo em vista facilitar ao cliente os apoios e os serviços de que necessita, de forma a alcançar uma maior qualidade de vida com base nas suas preferências e valores, bem como nas suas escolhas e decisões.

Artigo 5.º

Cuidados e Serviços

1. O Lar Residencial assegura a prestação, designadamente, dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alojamento;

- b) Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Higiene pessoal e cuidados de imagem;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Assistência medicamentosa;
 - f) Supervisão permanente durante o período diurno e noturno;
 - g) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
 - h) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planejamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - i) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - j) Atividades terapêuticas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas;
 - k) Apoio na integração em centros de atividades e capacitação para a inclusão;
 - l) Transporte de e para estruturas de cuidados de saúde;
 - m) Acompanhamento na aquisição de bens/produtos e serviços de apoio ao cliente;
 - n) Orientação aos cuidadores informais.
2. As atividades concretamente desenvolvidas têm em consideração a fase da vida do cliente (fase adulta ou fase do envelhecimento), encontram-se previstas no Programa Anual de Ação do Lar Residencial e constam do PI de cada cliente.

CAPÍTULO II

ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6.º

Condições de admissão

1. São condições de admissão no Lar Residencial:
 - a) Ter idade igual ou superior a 18 anos;
 - b) Ser portador de deficiência severa ou profunda, situação que deverá ser atestada por declaração médica entregue no ato da inscrição.
2. A admissão efetiva do candidato está sujeita a avaliação, de acordo com os critérios de admissão estabelecidos no presente Regulamento.

Artigo 7.º

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o representante legal do candidato deve preencher e entregar uma ficha de inscrição, acompanhada de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão do candidato e do seu representante legal;
 - b) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e dos subsistemas de saúde pelos quais o candidato esteja abrangido;
 - c) Relatório clínico e ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade do candidato, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica com base no seu PIT;

- d) Atestado de Incapacidade Multiusos;
 - e) Boletim de vacinas atualizado;
 - f) Sentença judicial que regula a representação do cliente/acompanhado;
 - g) Declaração assinada pelo cliente/representante legal em como autoriza o tratamento e a informatização dos dados pessoais e de saúde para efeitos de elaboração do Processo Individual do Cliente;
 - h) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal, se for o caso.
2. A ficha de inscrição e os respetivos documentos são entregues ao Técnico de Serviço Social da APADP, sendo o horário de atendimento das 9h00 às 16h00, de todos os dias úteis.
 3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos documentos em falta.
 4. No ato de inscrição é disponibilizado o link do site institucional onde pode ser consultado o Regulamento Interno de Funcionamento do Lar Residencial.

Artigo 8.º

Lista de espera

1. Caso não seja possível a admissão por inexistência de vagas, o Técnico de Serviço Social informa o representante legal do candidato da posição que este ocupa na lista de espera.
2. O Técnico de Serviço Social contacta os representantes legais de todos os candidatos, de dois em dois anos, para apurar da necessidade da vaga

Artigo 9.º

Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Situação de emergência social;
- d) Ausência de alternativa social digna.

Artigo 10.º

Admissão

1. Antes da admissão, é agendada uma entrevista para avaliação inicial da verificação das condições de admissão com os familiares/representante legal do candidato.
2. A decisão de admissão do candidato cabe à Direção da APADP, sob proposta da Direção Técnica do Lar Residencial.
3. A decisão da Direção é comunicada à família/representante legal do candidato no prazo de 10 dias úteis.
4. No ato de admissão é disponibilizada a proposta de associado da APADP.

Artigo 11.º

Programa de acolhimento

1. Após a admissão, há lugar a um período experimental com a duração de 3 meses.
2. O período experimental é constituído pela aplicação do Programa de Acolhimento do cliente, cuja elaboração e acompanhamento é da responsabilidade da Direção Técnica do Lar Residencial e da Direção do CACI.
3. O Programa de Acolhimento visa permitir ao cliente e respetiva família/representante legal e à Equipa Técnica avaliar a capacidade de integração do cliente no Lar Residencial e a adequação das atividades às capacidades e potencialidades do cliente.
4. Finalizado o Programa de Acolhimento, é realizada uma reunião técnica de avaliação, ficando o respetivo relatório a constar do Processo Individual do Cliente, seguida de reunião com o cliente/família/representante legal.

Artigo 12.º

Processo Individual do Cliente

1. No ato de admissão é organizado pelo Técnico de Serviço Social um Processo Individual do Cliente, do qual consta, para além da documentação entregue aquando da candidatura:
 - a) Ficha de dados de identificação do cliente;
 - b) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - c) Relatório Social (caracterização individual, familiar e social);
 - d) Relatório Psicológico;
 - e) Relatório de Informação Médica e outros relatórios/informações médicas;
 - f) Guias de tratamento;
 - g) Registo de atualização de medicação;
 - h) Registo da medicação administrada;
 - i) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - j) Identificação do médico assistente (centro de saúde, hospital, entre outros) e prescrição médica com posologia, sendo estas informações posteriormente arquivadas no processo clínico do Departamento de Saúde;
 - k) Contactos telefónicos e de correio eletrónico dos familiares e/ou representante legal, entre outros;
 - l) Planos Desenvolvimento Individual, bem como as respetivas revisões, monitorizações e relatórios/avaliações;
 - m) Declaração de autorização do uso da imagem do cliente na APADP;
 - n) Contrato de prestação de serviços devidamente assinado e respetivas adendas;
 - o) Cálculo anual da participação familiar.
2. O Processo Individual do cliente é atualizado pelo Técnico de Serviço Social e Diretor Técnico da APADP.
3. O Processo Individual do Cliente pode ser consultado pelo familiar e/ou representante legal.
4. O Processo Individual do Cliente é guardado em local de acesso reservado, comprometendo-se a APADP a manter a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas, de acordo com as normas de procedimento interno.

Artigo 13.º

Instalações e equipamentos

1. As instalações da APADP respeitam a legislação em vigor aplicável para os fins a que se destina.
2. O Lar Residencial dispõe dos espaços seguintes:
 - a) Quartos individuais, duplos e triplos;
 - b) Casas de banho adaptadas;
 - c) Banhos assistidos;
 - d) Salas das Responsáveis de Turno;
 - e) Gabinete das Encarregadas de Lar Residencial;
 - f) Sala de convívio;
 - g) Refeitório;
 - h) Ginásio polivalente;
 - i) Enfermaria;
 - j) Gabinete médico;
 - k) Gabinete de enfermagem;
 - l) Gabinete de Serviço Social;
 - m) Gabinete da Direção Técnica;
 - n) Sala de visitas aos clientes;
 - o) Sala de reuniões;
 - p) Sala da Direção;
 - q) Secretaria;
 - r) Receção;
 - s) Cozinha/despensa;
 - t) Lavandaria;
 - u) Instalações para o pessoal (sala de refeições, vestiário e instalações sanitárias com acessibilidade);
 - v) Área de acesso/átio;
 - w) Instalações sanitárias destinadas ao público;
 - x) Área envolvente ajardinada.
3. A APADP dispõe dos equipamentos necessários, funcionais e adequados para a realização das suas atividades, tendo em vista a qualidade de vida dos residentes, bem como a sustentabilidade organizacional e ambiental.

Artigo 14.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Lar Residencial compete a um técnico, 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/a.

Artigo 15.º

Recursos humanos

1. O quadro de pessoal afeto ao Lar Residencial encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação, categoria profissional e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O conteúdo funcional de cada categoria profissional está definido na respetiva Carta de Funções.

Artigo 16.º

Voluntários

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na APADP são integradas e enquadradas nas equipas de acordo com as orientações da Direção Técnica, no respeito e valorização das atividades que desenvolvam.
2. Os voluntários estão obrigados ao cumprimento das normas contidas no presente regulamento e a respeitar o sigilo e a privacidade dos clientes, bem como, os horários da APADP.
3. Os voluntários podem colaborar no funcionamento do Lar Residencial, nomeadamente no acompanhamento dos clientes nas atividades, mediante o cumprimento da legislação do voluntariado.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17.º

Horário e período de funcionamento

O Lar Residencial funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.

Artigo 18.º

Visitas

1. O horário das visitas encontra-se afixado em lugar adequado e visível.
2. No horário estabelecido, as visitas devem ser objeto de agendamento.
3. As visitas decorrem, em regra, em espaço próprio e específico para o efeito, podendo ter lugar no quarto ou na enfermaria, caso o cliente se encontre acamado.
4. Caso não exista impedimento e o visitante queira levar o cliente para o exterior, a saída fica registada em suporte informático..
5. As visitas fora do horário estabelecido devem ser previamente solicitadas e autorizadas pela Direção Técnica, não podendo prejudicar o bom funcionamento da resposta social, assim como a privacidade e o descanso dos outros clientes.
6. A alteração das pessoas que habitualmente podem vir buscar o cliente deve ser previamente comunicada à Direção Técnica, na ausência do que não será permitida a sua saída.
7. As visitas ao cliente de terceiros não previstos no seu processo, devem ser previamente agendadas e autorizadas por escrito pela família/representante legal.

Artigo 19.º

Faltas

1. Todas as ausências do cliente devem ser comunicadas à APADP:
 - a) Com a antecedência mínima de 5 dias úteis, quando previsível;
 - b) O mais rapidamente possível, em todas as demais situações.

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos poderão determinar a suspensão do contrato de prestação de serviços.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, as motivadas por impedimentos de saúde, internamento e outras acordadas com a Direção da APADP.

Artigo 20.º

Comparticipação familiar no serviço prestado

1. Os clientes e famílias participam mensalmente nas despesas de funcionamento do Lar Residencial, considerando-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos desta resposta social.
2. O valor da participação familiar, nos casos em que o cliente está em vaga abrangida por protocolo com a Segurança Social, é determinado nos termos do n.º 11.3.1. do regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes, e que dela faz parte integrante, mediante a aplicação das seguintes percentagens ao rendimento per capita do agregado familiar:
 - a) Lar Residencial sem frequência de CACI – 90%;
 - b) Lar Residencial com frequência de CACI – 60%.
3. Nos termos do n.º 11.3.2. do regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes, e que dela faz parte integrante, quando o valor da participação familiar apurada, na situação de Lar Residencial sem frequência de CACI, for inferior a 90 % do rendimento do cliente, a participação familiar a aplicar é de 90 % sobre dos rendimentos do cliente.
4. O valor do rendimento per capita do agregado familiar, referido no número anterior, resulta da aplicação dos critérios estabelecidos no regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes, e que dela faz parte integrante, e é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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.

5. Não estão incluídos no valor da participação referida nos números anteriores:
 - a) Consultas médicas ou tratamentos de enfermagem no exterior;
 - b) Medicamentos, artigos utilizados no âmbito da enfermagem (ex. pensos anti escara, entre outros), acessórios e dispositivos médicos, suplementos e outros materiais de consumo necessários e inerentes à situação clínica do cliente;
 - c) Fraldas e pensos;
 - d) Deslocações por motivos de saúde em ambulâncias ou outros;
 - e) Despesas com vestuário, calçado e objetos pessoais;
 - f) Serviços de cabeleireiro e barbeiro;
 - g) Despesas excecionais com o cliente que representem custos acrescidos para a APADP.
6. Nos termos do n.º 7.1.2. do regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações subsequentes, a falta de entrega, no prazo estabelecido, dos documentos de prova dos rendimentos do

agregado familiar (declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado), determina a aplicação da comparticipação familiar mensal máxima.

7. O Valor da comparticipação familiar, nos casos em que o cliente não está em vaga abrangida por protocolo com a Segurança Social, é livremente fixado pela Direção, de acordo com o custo médio da resposta social no ano anterior.

7

Artigo 21.º

Montante e revisão da comparticipação familiar mensal

1. A comparticipação familiar mensal máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares ou contratuais outorgados com o ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. A comparticipação familiar mensal é reduzida em 10%, quando o período de ausência exceder 15 dias seguidos e desde que esteja devidamente justificado.
3. Nas situações em que exista mais de um cliente da mesma família em qualquer das respostas sociais da APADP, a comparticipação familiar mensal de cada um dos clientes é reduzida em 5%.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do 2.º semestre, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 22.º

Pagamentos

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal, bem como das despesas do cliente não compreendidas na comparticipação familiar mensal, é efetuado até ao dia 8 de cada mês, preferencialmente por transferência bancária com indicação do nome do cliente.
2. No ato da admissão é efetuada a liquidação do mês correspondente.
3. As admissões efetuadas até ao dia 15 determinam o pagamento da totalidade do mês.
4. As admissões efetuadas após o dia 15, determinam o pagamento de 50% do valor definido para a comparticipação familiar mensal.
5. O não pagamento da comparticipação familiar mensal por um período consecutivo de 3 meses implica a suspensão do contrato de prestação de serviços até à regularização do pagamento.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CUIDADOS

Artigo 23.º

Alojamento

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

3. A colocação dos clientes nos quartos é da competência da Direção, sob proposta da Direção Técnica, consensualizada com a família/representante legal do cliente.

Artigo 24.º

Alimentação

- 1.** A alimentação é assegurada através de um serviço de refeições do CACI, com fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
- 2.** A ementa semanal é afixada no refeitório e no painel de informação.
- 3.** A APADP reserva-se o direito de fazer alterações à ementa planeada, sem aviso prévio, sempre que tal se mostre necessário.
- 4.** A aplicação de dieta ou de alguma restrição alimentar necessita de prescrição médica ou de pedido escrito da família/representante legal dirigido ao Departamento de Saúde da APADP, sem prejuízo de este poder propor à família/representante legal a introdução de alterações no regime alimentar do cliente.
- 5.** A ausência do cliente a qualquer das refeições deve ser comunicada pela família/representante legal à Direção Técnica até às 17h30m do dia anterior.
- 6.** O horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço: das 08h45 às 09h15;
 - b) Almoço: das 12h00 às 13h00;
 - c) Lanche: das 15h30 às 16h00;
 - d) Jantar: das 18h45 às 20h00;
 - e) Ceia: 22h30.
- 7.** A alimentação é fornecida e servida nas instalações da APADP, devidamente equipadas, por uma empresa de restauração, seguindo o controlo de qualidade HACCP e está incluída no valor da comparticipação familiar.

Artigo 25.º

Higiene pessoal e cuidados de imagem

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.

Artigo 26.º

Tratamento da roupa

- 1.** O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela APADP.
- 2.** As roupas de uso pessoal devem ser marcadas, para melhor identificação, cabendo tal marcação à família/representante legal.

Artigo 27.º

Medicação e cuidados de saúde

- 1.** O Lar Residencial assegura a administração da medicação prescrita, de acordo com guia terapêutico atualizado.
- 2.** O Lar Residencial dispõe de uma equipa médica e de enfermagem, não permanente, que supervisiona a prestação de cuidados de saúde aos clientes, sem prejuízo de ser da responsabilidade da família/representante legal de cada cliente garantir a prestação de cuidados médicos e de enfermagem, nomeadamente especializados.

- 3.** Os clientes do Lar Residencial são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelas famílias/representantes legais e, na ausência destes, por colaboradores do Lar Residencial.
- 4.** Em caso de urgência ou de acidente:
- São prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
 - Se necessário, são ativados os serviços de emergência médica;
 - Se necessário, é promovido o transporte acompanhado do cliente ao centro de saúde ou à unidade hospitalar, bem como o seu acompanhamento;
 - É informada a família/representante legal, que deve proceder ao acompanhamento do estado de saúde do cliente.

Artigo 28.º

Atividades de vida diária

No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano de Desenvolvimento Individual e no Plano Individual de Cuidados.

Artigo 29.º

Atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas

- As atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Lar Residencial constam do respetivo Programa Anual de Ação.
- A programação e realização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica.
- Os passeios podem ser gratuitos ou pode ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada à família/representante legal.
- A participação do cliente em passeios ou deslocações necessita de autorização da família/representante legal.
- Nos passeios e deslocações os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da APADP.

Artigo 30.º

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

- Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o Lar Residencial pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, não estando este tipo de apoios incluído no valor da comparticipação familiar mensal.
- O disposto no número anterior depende de informação prévia à família/representante legal relativamente ao valor acrescido deste tipo de ajuda e da autorização daquela.
- Em caso de empréstimo é estabelecido um acordo em que é responsabilizada a família/representante legal pela boa gestão e manutenção do material emprestado e a sua devolução em bom estado de conservação, conforme acordado.
- O acordo de empréstimo poderá ter um custo associado.

Artigo 31.º

Programa de Registo de Ocorrências

- A APADP dispõe de Programa de Registo de Ocorrências, em suporte informático, do qual constam quaisquer incidentes ou ocorrências, surgidos no funcionamento desta resposta social.

2. A verificação do cumprimento da metodologia de registo, classificação e acompanhamento das ocorrências no âmbito dos serviços prestados pelo Lar Residencial é da competência da Direção Técnica.
3. A análise, gestão de não conformidade e a correção ou eventuais ações preventivas ou de melhoria de incidentes ou ocorrências é objeto de procedimento interno aprovado pela APADP.

Artigo 32.º

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 definido na APADP 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 da APADP, que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos legais adequados a cada situação.
3. A APADP dispõe de assessoria jurídica, de forma a poder adotar as medidas sancionatórias necessárias, de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Artigo 33.º

Direitos dos clientes, famílias e representantes legais

1. Constituem direitos do cliente:
 - a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes, opções ideológicas e religiosas, salvaguardando o normal funcionamento da APADP;
 - b) Ser tratado com dignidade e consideração, ser respeitado na sua integridade física e emocional e ser protegido de toda e qualquer forma de assédio;
 - c) Usufruir de um PDI que vise a manutenção das capacidades adquiridas, em termos físicos, intelectuais ou de comportamento;
 - d) Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas atividades e iniciativas promovidas pelo Lar Residencial;
 - e) Aceder a cuidados médicos imediatos em caso de acidente ou doença súbita;
 - f) Ser garantido o sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de carácter privado e confidencial;
 - g) Ser informado direta ou indiretamente (por via da família/representante legal) sobre a sua situação/evolução, bem como sobre a situação/evolução do seu nível das competências funcionais;
 - h) Participar direta ou indiretamente (por via da família/representante legal), na revisão dos seus PDI, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises.
2. Constituem direitos das famílias e representantes legais:
 - a) Ser informados, tão breve quanto possível, de acidente ou doença súbita do cliente;
 - b) Ser informados das normas e regulamentos em vigor;

- c) Ser informados sobre as atividades e ocorrências do cliente;
- d) Ter acesso à informação sobre as atividades e iniciativas a realizar, às alterações de funcionamento e à definição da ementa semanal;
- e) Aceder a toda a informação que diga respeito ao seu familiar/representado;
- f) Ser atendidos pelos respetivos serviços, nomeadamente Técnico de Serviço Social, Departamento de Saúde, Direção Técnica e Secretaria, quando o solicitem e, preferencialmente mediante marcação prévia;
- g) Reclamar, utilizando para o efeito o processo de reclamações interno ou o Livro de Reclamações oficial;
- h) Apresentar sugestões para a melhoria dos serviços ou para o desenvolvimento de novas atividades;
- i) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pelo Lar Residencial.

Artigo 34.º

Deveres dos clientes, famílias e representantes legais

1. Constituem deveres do cliente:
 - a) Tratar com dignidade e respeito os demais clientes e os colaboradores da APADP;
 - b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades na vida do Lar Residencial.
2. Constituem deveres das famílias e representantes legais;
 - a) Cumprir o presente regulamento e os demais regulamentos específicos, bem como as decisões da Direção Técnica e da Direção da APADP;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e dirigentes da APADP;
 - c) Entregar atempadamente todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das comparticipações familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte aos cuidados de saúde, quando exigidos;
 - d) Informar a APADP de alterações de domicílio e de contactos, no prazo máximo de 30 dias;
 - e) Comparecer e colaborar nas reuniões de acompanhamento do cliente;
 - f) Verificar periodicamente o enxoval do cliente, procedendo à substituição do que se revele necessário;
 - g) Assegurar as despesas inerentes ao arranjo ou substituição de óculos, aparelhos auditivos, peças de vestuário ou outros, quando registem danos;
 - h) Informar a Direção Técnica dos dias de consultas médicas e de férias do cliente, com, pelo menos, 5 dias úteis de antecedência;
 - i) Informar a Receção da APADP, do dia e hora de saída e regresso do cliente quando este vai a casa;
 - j) Pagar atempadamente a comparticipação familiar, de acordo com o contrato celebrado e os prazos fixados no presente regulamento;
 - k) Respeitar os termos do contrato celebrado com a APADP.

Artigo 35.º

Gestão dos bens do cliente

1. A APADP responsabiliza-se apenas pelos bens materiais que a família/representante legal do cliente entregue à sua guarda, devendo ser elaborada uma lista dos bens entregues, que é arquivada no processo individual do cliente.

2. A gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da APADP, é acordada no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente.
3. Todos os movimentos dos bens monetários do cliente constam de registo em documento próprio, arquivado no processo individual do cliente.

Artigo 36.º

Direitos e deveres da APADP

1. São direitos da APADP:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Fazer cumprir o presente regulamento e o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento dos serviços desta resposta social;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares/representantes legais no ato da admissão;
- d) Ser mantida permanentemente ao corrente do estado de saúde do cliente, dos cuidados requeridos por este e de toda e qualquer alteração que lhe diga respeito;
- e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, por si ou pelas suas famílias/representantes legais, 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 APADP;
- f) Cessar o contrato, por inadaptação persistente do cliente devido a limitações físicas ou psíquicas que condicionem o bem-estar do cliente e dos restantes clientes e equipa.

2. São deveres da APADP:

- a) Respeitar a individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, garantindo a qualidade dos serviços prestados nomeadamente através do 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 do Regulamento Interno de Funcionamento;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação das famílias/representantes legais;
- g) Garantir o cumprimento da missão e valores da APADP;
- h) Manter atualizados os processos dos clientes;

- i) Garantir o sigilo nos processos dos clientes;
 - j) Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela APADP;
 - k) Proporcionar o acesso dos familiares/representantes legais à informação pessoal do cliente, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
 - l) Rececionar as sugestões e reclamações apresentadas pelos clientes/representantes legais, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas;
 - m) Promover a participação dos clientes e familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.
3. A APADP rege-se pelo Código de Conduta e pela Carta de Direitos e de Deveres dos Clientes da APADP, divulgadas no sítio institucional.

Artigo 37.º

Contrato de prestação de serviços

1. No ato de admissão é celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços, sendo devido o pagamento da 1.ª comparticipação familiar mensal.
2. Do contrato de prestação de serviços celebrado com o representante legal do cliente constam, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
3. Os serviços a prestar, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante, se aplicável.
4. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização do contrato na respetiva adenda.
5. Do contrato, e respetivas adendas, é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

Artigo 38.º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços pode ter lugar por denúncia do ou rescisão contrato de prestação de serviços, mediante comunicação escrita à Direção da APADP com, pelo menos, 30 dias de antecedência.
2. A denúncia ou a rescisão pode resultar da frequência de outra resposta social ou da morte do cliente.
3. O incumprimento do prazo referido no n.º 1 anterior determina a obrigação de pagamento da comparticipação familiar referente ao mês seguinte.

Artigo 39.º

Outras situações de cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços pode ainda ocorrer por:
 - a) Inadaptação do cliente, pondo em causa o bom ambiente;
 - b) Incumprimento das cláusulas contratuais e do presente Regulamento Interno de Funcionamento;
 - c) Reincidência em situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos clientes e colaboradores;
 - d) Detecção de falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
 - e) Não regularização das dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos;

- f) Situação clínica que impeça o cliente de frequentar o Lar Residencial, nomeadamente agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação.
2. Nas situações previstas no número anterior, a família/representante legal é responsável pelo acolhimento do cliente, no prazo que for fixado para o efeito pela Direção da APADP.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40.º

Reclamações, sugestões ou elogios

1. A receção de reclamação, sugestão ou elogio pode ser feita por fax, email, telefone, correio, e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito.
2. A receção de qualquer reclamação, sugestão ou elogio determina a análise, tratamento e implementação de eventuais ações de melhoria, bem como o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou a sugestão/elogio.
3. Qualquer reclamação, sugestão ou elogio é obrigatoriamente levada ao conhecimento e decisão da Direção da APADP.

Artigo 41.º

Livro de Reclamações/Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, a APADP possui um Livro de Reclamações e dispõe ainda de um Livro de Elogios, podendo ambos ser solicitados junto da Diretora Geral.
2. A gestão dos Livros de Reclamações e de Elogios é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Artigo 42.º

Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Lar Residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. As alterações ao presente Regulamento são comunicadas à família/representante legal do cliente, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato que àqueles assiste, em caso de discordância com as alterações.
3. As alterações ao presente Regulamento são comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 43.º

Integração de lacunas

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

Artigo 44.º



Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno de Funcionamento entra em vigor em __/__/__.

Aprovado em Reunião de Direção a 29/05/2025

(Artigo 13.º, n.º 1, alínea c) do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 1 de novembro).