

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Lar Residencial



CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com a inscrição n.º 2/92, fls. 26vº e 27, livro n.º 5, constituído em 18 de Março de 1980, matriculada na conservatória do registo comercial de Oliveira do Bairro sob o n.º 10, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar residencial celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 30/11/2009.

NORMA II

Legislação Aplicável

1. O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no 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:
 - 1.1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - 1.2 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - 1.3 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;
 - 1.4 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 contraordenacional;

1.5 Protocolo de Cooperação em vigor;

1.6 Circulares de Orientação Técnica n.º 4 da DGSS de 16 de Dezembro de 2014 e Circulares de Orientação Técnica n.º 5 da DGSS de 23 de Dezembro de 2014;

1.7 Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - 1.3 Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento;
 - 1.2. Alimentação;
 - 1.3. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - 1.4. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.5. Tratamento de roupas (roupa de uso pessoal, de cama e casa de banho);
 - 1.6. Desenvolvimento de atividade de ocupação do tempo livre dos clientes;
 - 1.7. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - 1.8. Serviço de transporte sempre que necessário;



2. A Associação dos Amigos de Perrões realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Promover aos seus utentes um ambiente mais próximo possível do modelo familiar normal;
 - 2.2. Promover a integração social dos seus utentes;
 - 2.3. Desenvolver e manter aprendizagens de actividades da vida diária (Higiene, vestuário, alimentação, socialização);
 - 2.4. Desenvolver actividades sócio recreativas e de lazer;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - 1.1 Ter idade igual ou superior a 16 anos, ser portador de deficiência e incapacidade e existir comprovada uma das seguintes situações:
 - a) Frequência de estabelecimentos de ensino, formação profissional, centros de actividades ocupacionais ou enquadramento em programas ou projetos fora da sua área de residência e na área geográfica da instituição;
 - b) Incapacidade dos familiares para os acolherem;
 - c) Encontrar-se em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
 - 1.2 Residir no concelho de Oliveira do Bairro ou Distrito de Aveiro;
 - 1.3 Ser sócio da Associação;

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do

processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Declaração médica em como o utente é portador de deficiência;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 3. O horário de atendimento para candidatura é das 9.30h às 17.30h de segunda a sexta-feira.
 4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na data da candidatura.
 5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII
CrITÉRIOS de Admissão/ponderação

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1 Ausência e indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - 1.2 Necessidade de substituição provisória do meio familiar;
 - 1.3 Situação de emergência social;
 - 1.4 Necessidade de apoio para frequência/prosseguimento de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais em local não compatível com a residência;
 - 1.5 Residência no distrito;

2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

CrITÉrio	Ponderação
Ausência e indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	25
Necessidade de substituição provisória do meio familiar	15
Situação de emergência social	30
Necessidade de apoio para frequência/prosseguimento de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais em local não compatível com a residência	20
Residência no distrito	10

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação, apenas em caso de empate será considerada a antiguidade da data de inscrição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da Associação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Cota de sócio, mensalidade atribuída.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No primeiro dia da prestação de Serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:
 - 1.1 Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularam com o cliente;
 - 1.2 Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
 - 1.3 Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar residencial;
 - 1.4 Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - 1.5 Avaliar e registar as reações cliente;
 - 1.6 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - 1.7 Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;
 - 1.8 Evidenciar a importância da participação do cliente nas actividades a desenvolver;

- 1.9 Recordar sempre que necessário as regras de funcionamento do Lar residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- 1.10 Divulgar os mecanismos de participação na instituição;
- 1.11 Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
- 1.12 Após o acolhimento é efectuada uma avaliação por parte do Lar residencial conjuntamente com o cliente, caso o cliente manifeste o desejo de não integração serão registadas as razões apresentadas e procede-se à rescisão do contrato. O processo de acolhimento é registado no Programa de Acolhimento do Cliente e a avaliação do mesmo registada no Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.
2. Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Lar residencial, entre outros os seguintes documentos:
 - 2.1 Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
 - 2.2 Ficha de inscrição;
 - 2.3 Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - 2.4 Carta de aprovação;
 - 2.5 Contrato de prestação de serviços;
 - 2.6 Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
 - 2.7 Dados de identificação e de caracterização social do cliente;

- 2.8 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- 2.9 Identificação e contactos das pessoas próximas do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
- 2.10 Informação médica (dieta, medicação, alergia, e outros) e relatórios médicos;
- 2.11 Ficha de Avaliação diagnóstica;
- 2.12 Programa de acolhimento;
- 2.13 Relatório do programa de Acolhimento do cliente;
- 2.14 Plano individual;
- 2.15 Relatório de monitorização e avaliação do plano individual;
- 2.16 Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- 2.17 Registo das ocorrências de situações anómalas;
- 2.18 Registo de permanências no estabelecimento;
- 2.19 Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, de rescisão do contrato, ou outros;
- 2.20 Outros Considerados relevantes.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato este será ainda informado sobre as razões da não admissibilidade e a candidatura será arquivada.
2. Quando o candidato reúne as condições de admissibilidade mas não existe vaga, caso este assim o deseje, é integrado na Lista de Candidatos.
3. Quando ocorre a existência de vaga são contactados os candidatos com maior pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade até um limite máximo de 5 candidatos. Após a atualização dos dados dos candidatos, procede-se a uma análise mais detalhada da informação com vista á sua



hierarquização e, de acordo com o resultado desta nova avaliação, é selecionando o candidato a admitir.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O Lar residencial da Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) está sediado na Rua do Centro Social nº 1 em Perrães, 3770 – 062 Perrães, Oiã.
2. A Estrutura do Lar residencial esta instalada num edifício novo construído de raiz para o efeito.
3. É composto por dois pisos rés-do-chão e 1º andar.
4. No rés-do-chão ficam situadas uma área de higienização para os funcionários composta por área de banhos, sanitários, vestiários com cacifos e sala de convívio.
5. No rés-do-chão existem 2 gabinetes técnicos, sendo um acoplado à sala de reuniões.
6. Para uso dos clientes existe uma sala de convívio, refeitório com suporte de uma copa, uma casa de banho adaptada, receção e corredores.
7. Para além destas divisórias podemos ainda encontrar 3 áreas de arrumos e casa das máquinas.
8. O primeiro andar é composto por 7 quartos duplos e 2 individuais, 4 casas de banho completas, adaptadas com chuveiro, 1 casa de banho adaptada com banheira uma rouparia e um quarto de vigilantes com casa de banho privativa.
9. Este edifício tem ainda o suporte de um elevador.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Lar residencial da Amper está em funcionamento 24 horas por dia, todos os dias da semana.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. Todas as visitas devem ser previamente autorizadas pelas colaboradoras de serviço, de acordo com as orientações da equipa técnica.
2. Não existe necessidade de estabelecer um horário de visitas contudo as mesmas não podem perturbar o normal funcionamento das higiènes e refeições diárias nem ser efetuadas após as 21h30.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 de cada mês na secretaria da instituição.
2. A participação familiar é paga pelo utente ou pelo seu representante.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local visível.
2. De acordo com o disposto na Orientação técnica circular n.º 4 /2014 DGSS de 16 de Dezembro de 2014, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar 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

3. 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:
 - 3.1 Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - 3.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 3.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - 3.4 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 3.5 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 4.1 Do trabalho dependente;
 - 4.2 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);
 - 4.3 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;

4.4 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

4.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

4.6 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; 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;

4.7 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%;

4.8 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- 5.4 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 5.5 Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares
6. Para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social Lar Residencial é aplicada uma percentagem sobre o rendimento *per capita* nos seguintes termos:

Tipologia	Percentagem do rendimento <i>per capita</i>
Frequência exclusiva de Lar Residencial	<u>85%</u>
Frequência do Lar residencial e de Centro de atividades ocupacionais	<u>60%</u>

7. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.4 do n.º 5 da norma XVI 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;



8. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja inferior a 90% dos rendimentos do utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90%.
9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
10. 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 comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
11. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
12. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
13. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
14. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
15. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
16. O cliente ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA XVII

Refeições

1. A instituição fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição responsabiliza-se pelo seu cumprimento;
3. As ementas estarão sempre afixadas, facilitando a sua consulta.

4. Na elaboração das ementas atender-se-á sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais, e épocas do ano. Fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos utentes.
5. As refeições serão sempre servidas na sala de refeições. Só no caso de utentes acamados é que a refeição será servida no quarto.
6. Sempre que algum familiar ou visita, traga algum bem alimentar, deverá entrega-lo na cozinha, e será servido na refeição seguinte, respeitando-se sempre as horas das refeições.

7. Horário das refeições:

Pequeno-almoço - das 8.00H às 9:30m

Lanche da manhã – das 10h:30 às 11:00h

Almoço – das 13:00às 14:00h

Lanche – das 16:30m às 17:00h

Jantar – das 19:00h às 20.30m

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

1. O Lar, para além do alojamento, fornece alimentação, presta cuidados de higiene e conforto e desenvolve actividades que fomentem o convívio, propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos seus clientes.
2. Os serviços prestados e as actividades desenvolvidas pelo Lar visam, em especial:
 - 2.1 Dar suporte à família assegurando o bem-estar e qualidade devida do seu familiar prestando os cuidados para satisfação das necessidades básicas de uma forma continuada;
 - 2.2 Promover um ambiente mais próximo possível do modelo familiar normal;
 - 2.3 Promover a integração social de forma a minimizar os efeitos da institucionalização;
 - 2.4 Fomentar e manter as relações interpessoais harmoniosas entre os utentes;

- 2.5 Promover a integração física e social dos utentes na comunidade (frequentar e saber estar em espaços comuns, estabelecer e desenvolver novas relações);
- 2.6 Desenvolver e manter aprendizagens de actividades da vida diária (higiene, vestuário, alimentação socialização);
- 2.7 Desenvolver actividades sócio recreativas e de lazer;
- 2.8 Formular vivências sócio recreativas e partilha de espaços comunitários.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. O Lar, por si ou em cooperação com quais quer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.
3. Aquando a integração no Lar Residencial e salvo indicação em contrário, consideram-se a autorização dos familiares/representantes legais para a participação dos clientes nos passeios/deslocações a realizar pela instituição.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e

voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXI

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica do Lar residencial da AMPER é assegurada por um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, com perfil psicológico adequado, capacidade de liderança, interesse e motivação pela problemática da deficiência e reabilitação.
2. Ao director técnico compete:
 - 2.1 Assegurar a direcção do Lar residencial, assumindo a responsabilidade pela programação e coordenação das atividades;
 - 2.2 Coordenar e supervisionar todos os colaboradores;
 - 2.3 Sensibilizar os colaboradores para a problemática da pessoa com deficiência;
 - 2.4 Promover o acesso a acções de formação para os colaboradores, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional.
 - 2.5 Promover reuniões com os colaboradores, clientes ou familiares/significativos sempre que se justifique.

NORMA XXII

Voluntários

1. É assumido um compromisso mútuo entre a Amper e o voluntário e estabelecidas em conjunto as acções e horário para as desempenhar.
2. É estabelecido entre a AMPER e o voluntário um programa de voluntariado que regula as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vão realizar.

NORMA XXIII

Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação

1. A instituição tem definida uma Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, assumindo a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados.

NORMA XXIV

Plano de atuação em situações de emergência

1. A instituição tem definido um Plano de atuação em situações de emergência de modo a que a resposta às situações de emergência ocorridas na instituição seja dada de forma rápida e eficaz prevenindo consequências graves.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

Direitos dos Utilizadores

1. Promoção e o respeito pelos princípios de normalização, personalização, individualização e bem-estar prestando-lhe todos os cuidados adequados á satisfação das suas necessidades;
2. Tratamento com respeito, valorizando o seu papel social, tentando desenvolver as suas capacidades, dando-lhe a oportunidade de fazer escolhas, partilhar lugares comuns, potenciando-lhe a sua integração social;

3. Participação em actividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da instituição;
4. Apoio na doença assegurando as condições necessárias á prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;
5. Assistência religiosa sempre que o utente o solicite, ou na incapacidade deste a pedido da família;
6. Apresentar reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou á Técnica de Serviço Social responsável pelo Lar residencial. Tal facto a ocorrer deve ser feito com respeito e correção.

NORMA XXVI

Deveres dos Utilizadores

1. Cumprimento das normas que lhes são impostas não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros utentes ou das funcionárias
2. Respeito pelas hierarquias estabelecidas, respeitando as funcionárias ao serviço, bem como os outros utentes de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da Instituição.
3. Zelar pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.
4. Aos familiares responsáveis pelo utente assiste o dever de custear as despesas elegíveis, com o seu familiar nomeadamente a mensalidade e a cota anual de sócio.

NORMA XXVII

Direitos das Famílias

1. Conhecer o Regulamento Interno da Residência;
2. Direito ao contacto com os jovens adultos;
3. Direito à informação da situação dos clientes.
4. Direito à participação na tomada de decisão no que diz respeito à vida do cliente.

NORMA XXVIII

Deveres das Famílias

1. Respeitar o Regulamento Interno nos pontos que lhe dizem respeito;
2. Facultar informação necessária e documentação relativa ao jovem adulto;
3. Estar disponível para colaborar com a equipa técnica de apoio;
4. Apresentar-se sem efeito de drogas ou álcool e em boas condições de saúde e higiene, sob pena das visitas lhe poderem ser vedadas.

NORMA XXIX

Direitos da Equipa de Apoio Técnico

1. Ser respeitada nas suas orientações;
2. Serem esclarecidas superiormente em todos os assuntos que digam respeito ao Lar Residencial;
3. Ter boas condições de trabalho, de segurança nas instalações e materiais adequados de modo a promover o trabalho de equipa e as disposições funcionais que lhe forem atribuídas;
4. Ter formação e informação contínua, contribuindo para a valorização profissional e o trabalho de equipa.

NORMA XXX

Deveres da Equipa de Apoio Técnico

1. Acompanhamento sistemático do processo individual de cada cliente;
2. Elaboração e acompanhamento do Plano individual do cliente;
3. Elaboração do plano de cuidados de saúde incluindo consultas médicas;
4. Articulação com os equipamentos da comunidade frequentados pelos clientes;
5. Acompanhamento psicológico e social;
6. Negociação de horários para a execução das atividades;
7. Mediação da gestão de conflitos;
8. Promoção do treino e desenvolvimento de competências pessoais.
9. Realização de avaliação periódica dos planos individuais, aferição dos progressos e retrocessos e modificação de estratégia caso haja necessidade.

NORMA XXXI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. Ser informado de todos os procedimentos relacionados com a resposta social;
2. Ver preservados os equipamentos que proporciona ao bom funcionamento do serviço;
3. Proceder à seleção dos clientes, mediante uma avaliação das condições e critérios de admissão;
4. Receber informação atualizada de dados relativos à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
5. Fazer cumprir todos os requisitos dispostos e descritos neste regulamento interno e, em caso de incumprimento por parte do cliente ou seu responsável, diligenciar de forma a acautelar futuras situações;

NORMA XXXII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados e a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades de cada utente;
2. Garantir o quadro de pessoal necessário para o normal funcionamento da resposta social, tendo em conta, assegurar níveis adequados de qualidade na prestação dos serviços;
3. Garantir bens, material e equipamento adequado ao bom funcionamento da resposta social;
4. Garantir a segurança e salubridade das instalações;
5. Garantir o suporte técnico à Equipa Técnica;
6. Dispor de livro de reclamações;

NORMA XXXI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Responsabilidade

1. A Amper só se responsabiliza pelos objectos e valores que os utentes do Lar entreguem a sua guarda.

Depósito

1. É havido como contrato de depósito o acto pelo qual um utente do Lar entrega a Amper, quaisquer objectos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos;
2. O contrato é gratuito não envolvendo retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efectuado.



3. No caso de o depósito ter por objecto qualquer quantia de dinheiro, a Amper, constituirá uma conta corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquelas realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquela resulta.

Entrega e restituição

1. A entrega e a restituição de objectos ou valores, depositados pelos utentes devem ser feitas, contra recibo, nos serviços administrativos da instituição, às horas normais de expediente;
2. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o utente, o presidente da Direcção assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação de capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou em conformidade com vontade real ou presumida.
3. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, deverão sempre que possíveis ser apensos á declaração de levantamento as factura ou recibos correspondentes;
4. O Presidente da direcção prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando a tal solicitado pelo, utente, seu representante ou pela direcção da Instituição;
5. Os serviços administrativos da Amper devem facultar ao interessado ou seu representante, com possível celebridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de fundos.

Cessação do alojamento

1. Cessando o alojamento deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo utente ou em seu benefício, apurando a saldo da respectiva conta - corrente;

2. Em caso de falecimento, o director do lar deve elaborar e assinar uma listagem dos bens e valores encontrados na posse do utente, procedendo á sua entrega nos serviços administrativos, acompanhada dos mesmos;
3. A devolução de bens e valores á guarda da instituição, aí incluído o saldo da conta – corrente do utente, será efectuado, contra recibo, por solicitação dos herdeiros habilitados ou de um representante para o efeito credenciado.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O Cliente ou o seu representante legal por iniciativa e a todo momento, pode por termo ao contrato por mera declaração dirigida á direcção da AMPER, com a antecedência mínima de 30 dias invocando a causa.

NORMA XXXIII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Justa causa de suspensão ou resolução:

1. A Amper, reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento 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 á eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
 - 2.1 Necessite de cuidados especiais que a instituição não se encontre capacitada a prestar;
 - 2.2 Seja factor de perturbação do bem – estar dos restantes utentes do lar.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da direcção da Amper, sob a resposta da direcção técnica do lar, após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do representante do utente.

Falecimento

1. A instituição participará o falecimento do utente ao familiar responsável por este, que se encarregará de todas as démarches, no sentido da remoção do corpo tão cedo quanto possível da instituição, para a capela mortuária ou habitação. Todas as despesas daí decorrentes são da responsabilidade da família;
2. Nas situações de utentes em que a tutela pertence á instituição, esta encarregar-se-á de providenciar a realização do funeral, depois de cumpridas as formalidades legais;
3. Nestas situações o funeral realizar-se-á para o cemitério de Perrães. Revertendo para a Instituição o subsídio de funeral a que haja direito, atribuído pela Segurança Social ou por outro organismo de Providencia: nos casos em que não haja lugar ao reembolso de despesas de funeral, estas serão suportadas na íntegra pela instituição.

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado á secretaria da Instituição, á administrativa, sempre que desejado;
2. Encontra-se definida uma Metodologia de gestão de reclamações.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

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/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

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



NORMA XXXVIII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em reunião de Direcção

Aprovado a 08 de Abril de 2015

Pela Direcção da Amper