REGULAMENTO INTERNO

LAR RESIDENCIAL

CASA DA LUZ

DIRECÇÃO
21 / 10 / 2026
Aprovado

Revisão outubro 2026

ÍNDICE

CAPÍTULO I 5
DISPOSIÇÕES GERAIS 5
NORMA I 5
Âmbito de Aplicação 5
NORMA II 5
Legislação Aplicável 5
NORMA III 5
Definição, Destinatários e Objetivos 5
NORMA IV 6
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 6
CAPÍTULO II 6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 6
NORMA V 6
Condições de Admissão 6
NORMA VI 7
Candidatura 7
NORMA VII 7
Critérios de priorização na admissão 7
NORMA VII 8
Lista de Espera 8
NORMA IX 8
Admissão 8
NORMA X 8
Acolhimento dos Novos Utentes 8
NORMA XI 8
Processo Individual do Utente 8
CAPÍTULO III 9
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 9
NORMA XII 9
Instalações 9
NORMA XIII 10
Utilização dos Espaços Comuns 10
NORMA XIV 11

Horários de Funcionamento e de Visitas 11
NORMA XV 11
Cálculo do Rendimento Per Capita 11
NORMA XVI 13
Tabela, Montante e Revisão da Comparticipação Familiar Mensal (CFM) 13
NORMA XVII 15
Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal 15
CAPITULO IV 16
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS 16
NORMA XVIII 16
Alojamento 16
NORMA XIX 16
Refeições 16
NORMA XXI 16
Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal 16
NORMA XXII 16
Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde 16
NORMA XXIII 17
Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária 17
NORMA XXIV 18
Tratamento de Roupa 18
NORMA XXV 18
Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas 18
CAPÍTULO V 18
QUADRO PESSOAL 18
NORMA XXVI 18
Quadro de Pessoal 18
NORMA XXVII 18
Direção Técnica 18
CAPÍTULO VI 19
DIREITOS E DEVERES 19
NORMA XXVIII 19
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos 19
NORMA XXIX 19

Direitos e Deveres dos Utentes 19
NORMA XXX 20
Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 20
NORMA XXXI 21
Gestão de Bens Monetários 21
NORMA XXXII 21
Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes 21
NORMA XXXIII 21
Contrato de Prestação de Serviços 21
NORMA XXXIV 22
Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente 22
NORMA XXXV 22
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador 22
NORMA XXXVI 23
Reclamações, Sugestões e Elogios 23
NORMA XXXVII 23
Livro de Registo de Ocorrências 23
CAPÍTULO VI 23
DISPOSIÇÕES FINAIS 23
NORMA XXXVIII 23
Alterações ao Regulamento 23
NORMA XXXIX 23
Integração de Lacunas 23
NORMA XL 24
Entrada em Vigor 24

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar Residencial da ARCIL, Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, registada na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social, sob o número 10/83 a folhas 18 verso e 19, no livro de Associações de Solidariedade Social em 18/02/83, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 30/12/1986, regendo-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria 59/2015 de 2 de março, na Portaria 196/A de 1 de julho de 2015, alterada e republicada pela portaria 218-D/2019 de 15 de julho, pelo Decreto lei 33/2014 de 4 de março e pela demais legislação aplicável ao funcionamento da resposta social de Lar Residencial.

NORMA III

Definição, Destinatários e Objetivos

1. O Lar Residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.
2. O Lar Residencial Casa da Luz destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
   a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;
   b) Cujos familiares não os possam acolher;
   c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
   d) Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
3. O Lar Residencial pode admitir, temporariamente e com caracter 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. O Lar Residencial prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:
   a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
   b) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade

para a organização das atividades de vida diária;

c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;

d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;

e) Promover a interação com a família e com a comunidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Residencial presta, designadamente, os seguintes serviços:
   a) Alojamento;
   b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
   c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
   d) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
   e) Tratamento/higienização de roupa;
   f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e outros cuidados de saúde;
   g) Mediante disponibilidade, o Lar Residencial desenvolve, ainda atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas.
2. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada utente é estabelecido um Plano Individual de Cuidados que concentra as atividades desenvolvidas diariamente.
3. O Lar Residencial assegura, mediante a sua disponibilidade e sujeitos à tabela de preços em vigor na instituição, os seguintes serviços:
   a) Transportes;
   b) Colónias de férias e outras atividades lúdicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Lar Residencial:
   a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 2 da Norma 3.
   b) A admissão de utentes com qualquer doença não controlada, que possa colocar em risco os restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possa perturbar o normal funcionamento do LR, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA VI

Candidatura

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
2. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento do *Mod. 67 - Pedido de admissão e do Mod. 289 - Consentimento lista de espera*. Estes podem ser entregues pessoalmente nos serviços administrativos da ARCIL ou enviados por correio ou mail.
3. A Direção Técnica do Departamento de Reabilitação analisará o pedido de admissão e encaminhará para a Direção Técnica do Lar Residencial, se assim o entender.
4. Recebida a candidatura e no caso de existência de vaga, a Direção Técnica do Lar Residencial promove o processo de avaliação.
5. No caso de não existir vaga, é questionado ao candidato se pretende integrar a lista de espera, na qual pode permanecer por um período de 2 anos, renovável quando solicitado pelo candidato/representante legal.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de priorização na admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
   a) Candidatos em situação económica desfavorecida – 10 pontos;
   b) Compatibilidade do perfil do candidato com vaga na estrutura adequada – 10 pontos;
   c) Situação de grave risco social – 5 pontos;
   d) Encaminhamento por outras respostas da ARCIL – 4 pontos;
   e) Residência na Lousã – 2 pontos.
2. As situações que ultrapassem o acima definido (situações excecionais) deverão ser devidamente fundamentadas pelo técnico de acompanhamento do utente. Em termos de priorização na lista hierarquizada de candidatos, estas situações ocuparão o lugar que a Direção decidir.
3. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

   a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física dos utentes e colaboradores;

   b) Sempre que o candidato exija cuidados médicos, para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA VII

Lista de Espera

1. Caso estejam satisfeitas as condições de admissibilidade, definidas na norma V, mas perante a inexistência de vaga, é enviada informação escrita ao responsável pelo pedido e, se consentido, integra a Lista de Espera.
2. Após a receção do pedido de admissão, o envio da resposta não deve ultrapassar um período de 30 dias, desde o momento da inscrição.
3. A gestão da lista de espera é da responsabilidade da Direção Técnica.
4. O candidato permanece em lista de espera por um período de 2 anos, podendo ser renovado, após novo pedido.

NORMA IX

Admissão

1. A Direção Técnica do Lar Residencial avalia a admissão da candidatura, tendo em consideração as condições de admissão da resposta.
2. Em caso de cumprimento dos critérios de admissão, é atribuído um Gestor de Caso, o qual inicia o processo de avaliação.
3. É obrigatório no processo de Admissão, a apresentação do plano terapêutico do candidato.
4. Perante a avaliação do candidato é competente para decidir sobre a admissão a Direção Técnica do LR.
5. Da decisão será dado conhecimento ao responsável pelo pedido, no prazo de 30 dias.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Utentes

No período de acolhimento, o utente e/ou familiares ou outros significativos:

1) Assina o Contrato de Prestação de Serviços;
2) Tomam conhecimento do regulamento interno;
3) Conhecem instalações e colaboradores.
4) Declaram bens e valores do utente, para registo.
5) É definido o programa de acolhimento, que será monitorizado continuamente e avaliado ao fim de 30 dias, podendo ser prolongado por igual período, devidamente fundamentado. Caso a persista a inadaptação, é dada a possibilidade, quer à ARCIL, quer ao utente/representante legal de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. No período de acolhimento é constituído um Processo Individual de cada utente. O processo encontra-se na plataforma de gestão

de utentes e arquivado no Gabinete Técnico, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida. Neste processo deve constar obrigatoriamente:

a) Pedido de admissão;
b) Ficha de Identificação do utente;
c) Documento comprovativo da deficiência ou incapacidade;
d) Identificação da situação clínica e social;
e) Contrato de prestação de serviços;
f) Cópia da demonstração do cálculo da Comparticipação Familiar;
g) Plano Individual de Cuidados e respetivas revisões;
h) Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;
i) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo;
j) Outros relatórios/documentos que se considerem pertinentes.

2. O Processo individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Lar Residencial da ARCIL situa-se na Rua Eng.º Duarte Pacheco, nº 65, 3200-239 Lousã, em edifício concebido para a resposta social de Lar Residencial, com capacidade para 30 residentes, proporcionando condições de conforto, segurança, privacidade, acessibilidade e promoção da autonomia, de acordo com a legislação em vigor.

1. O edifício possui três pisos, distribuídos da seguinte forma:

a) Rés-do-chão

- Cozinha;
- Sala de Refeições;
- Sala de convívio;
- Sala de funcionários;
- Instalações sanitárias destinadas a residentes, colaboradores e visitantes;
- Zona de tratamento de roupa;
- Áreas técnicas e de apoio ao funcionamento da resposta social.

b) Primeiro piso

- Oito quartos de tipologia individual, dupla e tripla;
- Instalações sanitárias adaptadas;
- Sala de convívio;
- Gabinete de enfermagem/Gabinete de registos;
- Espaços de circulação e apoio aos residentes.

c) Segundo piso

- Oito quartos de tipologia individual, dupla e tripla;
- Instalações sanitárias adaptadas;
- Sala de convívio;
- Gabinete de enfermagem/Gabinete de registos;
- Espaços de circulação e apoio aos residentes.

3. O Lar Residencial dispõe de um total de 16 quartos, de tipologia individual, dupla e tripla.
4. Todas as instalações foram concebidas de forma a assegurar a acessibilidade universal, dispondo de elevador e de instalações sanitárias adaptadas, permitindo a mobilidade e utilização dos diferentes espaços por pessoas com mobilidade condicionada.
5. Os espaços comuns destinam-se à promoção da convivência, participação, bem-estar e qualidade de vida dos residentes, favorecendo a realização de atividades de desenvolvimento pessoal, ocupação significativa dos tempos livres, convívio e interação social.
6. Os quartos constituem o espaço privado de cada residente, devendo ser respeitada a sua privacidade, dignidade e individualidade. Sempre que possível, os residentes são incentivados a personalizar o seu espaço com objetos pessoais, desde que tal não comprometa as condições de segurança, higiene ou o normal funcionamento da resposta social.
7. O Lar Residencial assegura a manutenção, limpeza e conservação das instalações e equipamentos, garantindo condições adequadas de higiene, conforto, segurança e habitabilidade.

NORMA XIII
Utilização dos Espaços Comuns

1. Os espaços comuns destinam-se à utilização por todos os residentes, devendo ser promovido o respeito mútuo, a convivência harmoniosa e a utilização responsável dos equipamentos e materiais disponibilizados.
2. A utilização dos diferentes espaços poderá ser organizada de acordo com a programação das atividades, necessidades individuais dos residentes e orientações da equipa técnica.
3. Sempre que possível, os residentes são incentivados a participar na organização e utilização dos espaços comuns, promovendo a autonomia, o sentido de responsabilidade e a participação ativa na vida do Lar Residencial.
4. Os residentes devem zelar pela conservação dos espaços, equipamentos e materiais colocados à

sua disposição, comunicando aos colaboradores qualquer anomalia ou dano verificado.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento e de Visitas

1. A resposta social Lar Residencial funciona em horário contínuo, entre as 0 e as 24 horas, diariamente.
2. Perante a existência de atividades com utentes, nos dias úteis, pode funcionar das 16:00h às 9:00h do dia seguinte.
3. Os residentes que frequentam o Lar Residencial, sempre que possível, devem passar os feriados, fins-de-semana e férias com as famílias, salvaguardando-se situações de impossibilidade devidamente justificadas.
4. As visitas decorrem preferencialmente entre as 15h e as 17h, podendo ser autorizados outros horários mediante articulação com a Direção Técnica, salvaguardando o bem-estar dos residentes.

NORMA XV

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula: **RC: RAF/12 -D**

   Sendo que:

   - RPC= Rendimento per capita
   - RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
   - D = Despesas mensais fixas
   - N = Número de elementos do agregado familiar

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

   a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
   b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3 ° grau;
   c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
   d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
   e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;
   b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
   c) De pensões — pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
   d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
   e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
   f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
   g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
   h) De capitais — rendimentos definidos no art.º 5 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%. A ARCIL solicita também uma declaração assinada sob compromisso de honra, que confirme os valores apresentados;

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

4. 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 do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

   b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

   c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

   d) As despesas com saúde;

   e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

   h) Para além das despesas referidas no ponto 4 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

NORMA XVI

Tabela, Montante e Revisão da Comparticipação Familiar Mensal (CFM)

1. As comparticipações familiares, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado pelo ISS, IP, regem-se pelo regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização de serviços e equipamentos sociais.

2. Até 31 de julho de cada ano, o Departamento Administrativo e Financeiro (DAF) da ARCIL solicita aos utentes os documentos necessários para cálculo da CFM. Este pedido é efetuado

por correio eletrónico ou, não sendo aplicável por ofício;

3. Durante o mês de agosto, a documentação deve ser entregue e conferida presencialmente no horário de expediente do DAF (08:30h-13:00h e das 14:00h-17:30h);
4. Entre 01 de setembro e 31 de outubro é apurado o valor da CFM e comunicado ao utente por correio eletrónico ou, não sendo aplicável, por ofício;
5. O utente poderá reclamar o valor apurado no prazo de 8 dias consecutivos após a receção da informação, apresentando justificação que considere pertinente. A ARCIL procede ao recalculo da CFM e comunica no prazo de 10 dias consecutivos o resultado da análise;
6. A nova CFM entra em vigor a 01 de janeiro do ano seguinte;
7. A alteração do valor da CFM obriga à atualização do Contrato de Prestação de Serviços, através de uma adenda;
8. No caso de não apresentação da documentação exigida, a ARCIL reserva-se o direito de aplicar o valor da CFM máxima;
9. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

	Escalão de rendimentos (%SMN)	Percentagem de afetação
1º	≤ 30%	70%
2º	30% ≤ 50%	75%
3º	50% ≤ 70%	80%
4º	70% ≤ 100%	85%
5º	100% ≤ 150%	90%

10. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, no intervalo abaixo apresentado:
11. Os utentes que frequentam simultaneamente Lar Residencial e CACI pagam como comparticipação familiar o valor equivalente a 60% do rendimento per capita.
12. A CFM pode ser reduzida nas seguintes situações:
    a) Falta por doença por período igual ou superior a 15 dias, devidamente justificada por médico, dará lugar a uma redução de 25% da comparticipação;
    b) No caso da frequência de mais do que um elemento do agregado familiar haverá uma redução de 20% sobre a soma das mensalidades;
    c) Sempre que se verifique a frequência dos filhos de funcionários e utentes da ARCIL, haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar

mensal, não sendo esta redução acumulável com a redução da alínea b.

d) Em caso de ausência transitória, que decorra de situações de doença, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e não se verifiquem por um período superior a 6 meses, há lugar ao pagamento de 10% da CFM apurada;

e) Em situações de diminuições significativas de rendimentos ou aumento de despesas durante o ano, poderá ser reduzido o valor da CFM, após pedido de revisão da situação dirigido à Direção da ARCIL;

f) A Direção da ARCIL é competente para decidir a isenção, redução ou suspensão temporária do pagamento da comparticipação, baseada num parecer técnico.

NORMA XVII

Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao 8º dia útil de cada mês relativamente ao mês em vigor, podendo ser efetuado:
   a) Nos Serviços Administrativos da Instituição no horário de funcionamento;
   b) Por transferência bancária ou através de referência multibanco indicada na fatura.
2. Se o pagamento das mensalidades não for efetuado no período previsto, proceder-se-á, a partir do oitavo dia útil de cada mês, a um agravamento de 10% até 30 dias consecutivos e de 25% a partir do 31º dia consecutivo.
3. A falta de pagamento da comparticipação familiar por um período de 3 meses consecutivos ou interpolados, dá origem ao cancelamento da frequência e consequente inibição de utilização dos serviços da Instituição.
   a) A readmissão ficará sujeita à existência de vaga.
4. Poderá haver lugar ao pagamento de atividades lúdicas e terapêuticas, de acordo com tabela de preços em vigor.
5. Na comparticipação familiar não estão contempladas as despesas com medicação, descartáveis (resguardos, pensos íntimos e fraldas), vestuário, consultas médicas de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, transportes de ambulância, transportes, salvo em situações de utentes com comprovada incapacidade económica.

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII

Alojamento

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

NORMA XIX

Refeições

1. Os utentes têm direito a uma alimentação variada, qualitativa e quantitativamente adequada.
2. Os utentes têm direito ao pequeno — almoço, almoço e jantar e a suplementos a meio da manhã e da tarde.
3. Em caso de necessidade as refeições poderão ser servidas no próprio leito ou em qualquer lugar que se entenda adequado, devendo respeitar-se a forma como cada residente pode receber os alimentos.
4. As refeições são asseguradas pela cozinha central, sendo transportadas para o Lar Residencial, em recipientes próprios segundo as disposições legais.
5. As ementas são afixadas semanalmente, em local próprio e mencionam o prato de dieta.
6. Qualquer utente tem direito a dieta especial, desde que prescrita por um técnico de saúde.

NORMA XXI

Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique, garantindo-se o acesso aos produtos de higiene imprescindíveis para o efeito.

NORMA XXII

Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde

1. O Lar Residencial assegura, nos termos dos procedimentos internos e das orientações clínicas, o apoio na administração da medicação prescrita aos residentes, garantindo o cumprimento da prescrição médica.

2. A medicação prescrita aos residentes deve encontrar-se devidamente identificada e acondicionada em local seguro, em armário fechado e de acesso restrito aos colaboradores autorizados.

3. Compete à família assegurar o acompanhamento do residente às consultas médicas e aos exames complementares de diagnóstico previamente agendados.

3.1 Sempre que a família não tenha disponibilidade para assegurar esse

acompanhamento, o Lar Residencial poderá garantir o acompanhamento por um colaborador da ARCIL, mediante articulação e de acordo com os procedimentos internos definidos.

3.2 O acompanhamento assegurado pela ARCIL ao abrigo do número anterior refere-se a consultas e exames programados, não abrangendo o acompanhamento individualizado em situações de urgência médica.

4. Os residentes podem beneficiar dos cuidados de enfermagem disponibilizados pelo Lar Residencial, de acordo com as necessidades identificadas e os recursos existentes. Quando os cuidados necessários não possam ser assegurados com a adequação ou a urgência exigida, deve ser promovido o encaminhamento para os serviços de saúde competentes.

5. Em caso de urgência médica, devem ser acionados os meios de emergência ou os serviços de saúde adequados à situação, nomeadamente através do contacto com o 112, sempre que se justifique, ou do encaminhamento para uma unidade de saúde. A família ou o representante legal do residente deve ser informado logo que possível, sem atrasar a prestação dos cuidados necessários.

6. A recusa por parte residente, da família ou do representante legal em aceitar a medicação prescrita ou os cuidados de saúde recomendados deve ser comunicada à Direção Técnica e ao Gestor de Caso, para avaliação das possíveis implicações para a saúde do residente e definição dos procedimentos a adotar, em articulação com a equipa de enfermagem, sempre que aplicável.

6.1 Sempre que essa recusa comprometa a saúde, a segurança ou o bem-estar do residente, a ARCIL deve promover a sensibilização e a articulação com a família ou o representante legal, avaliando a necessidade de adoção de outras medidas de proteção.

6.2. Quando a recusa persistente inviabilize a prestação adequada dos cuidados ou comprometa a segurança do residente, poderá ocorrer a suspensão ou a cessação da prestação do serviço, nos termos legais e regulamentares aplicáveis.

6.3 Em caso de suspensão ou cessação, da prestação do serviço, a ARCIL procederá à avaliação da situação e adoção dos procedimentos necessários à salvaguarda dos direitos e da segurança do residente.

NORMA XXIII

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida

diária, segundo as suas capacidades, devendo as mesmas constarem nos Planos Individuais de Cuidados.

NORMA XXIV

Tratamento de Roupa

1. O tratamento da roupa é assegurado pela instituição. No caso do tratamento de roupas de uso pessoal, alguns utentes podem participar nesta atividade.
2. As roupas de uso pessoal devem ser marcadas com a identificação do utente a quem pertencem.

NORMA XXV

Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas

1. As atividades que o utente desenvolve e os serviços de que usufrui são previstas no Plano Operacional Anual de Atividades.
2. Alguns dos serviços disponíveis poderão implicar um custo adicional a ser suportado pelo utente.

CAPÍTULO V
QUADRO PESSOAL

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao Lar Residencial encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), função, afetação, horário e tipo de vínculo contratual, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXVII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica compete a um técnico superior, nos termos da Portaria 59/2015 de 2 de março.
2. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor Técnico de Reabilitação.
3. Constituem funções do Diretor Técnico:
   a) Representar a Direção da ARCIL e a Direção do Departamento de Reabilitação sempre que solicitado;
   b) Dinamizar as atividades e coordenar a ação de todo o pessoal, promovendo a articulação entre a direção técnica, a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar e os ajudantes de ação direta;
   c) Participar na definição do perfil dos colaboradores e no processo de admissão;
   d) Promover a formação e atualização do pessoal;
   e) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
   f) Analisar, selecionar e priorizar as candidaturas e fazer a gestão da lista de espera dos candidatos ao Lar Residencial;

g) Conduzir o processo de admissão dos utentes e verificar a organização dos respetivos processos individuais;

h) Promover a implementação, monitorização, avaliação e revisão dos Planos Individuais de Cuidados, em articulação com a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar;

i) Promover reuniões com os utentes e ou significativos, quando se justifique;

j) Articular com os serviços e instituições da comunidade;

k) Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano de Atividades e o Plano Operacional Anual de Atividades da resposta social.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco deve ser efetuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
2. Em caso de acidentes pessoais devem prestar-se os primeiros socorros, ligando-se para o número de emergência nacional (112) e/ou para os Bombeiros (239990530) informando posteriormente o familiar, gestor de caso e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada até chegar a assistência médica.
3. Em caso de maus tratos ou suspeita dos mesmos, perpetrados por colaboradores, ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direção da ARCIL que efetuará as averiguações, atuando em conformidade com a legislação e regulamento interno em vigor.
4. Deve ser cumprido o Procedimento de Prevenção e Intervenção em Contexto institucional em vigor na ARCIL.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes ou seus representantes:
   a) Conhecer o regulamento interno do Lar Residencial;
   b) Usufruir dos serviços técnicos que a organização disponibiliza, bem como participar na definição do Plano Individual de Cuidados de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
   c) Ser respeitado na sua identidade pessoal, na sua intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;

d) Ser tratado com consideração, dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

e) Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;

f) Ser representado/acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;

g) Usufruir de um contexto de acolhimento que permita sentir-se em "sua casa", respeitando a existência de um espaço pessoal para expressão dos seus interesses, assim como um espaço de partilha com os outros, próprio da vivência em família;

h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;

i) Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual.

2. São deveres dos utentes ou seus representantes:

a) Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores da Instituição;

b) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os significativos devem assumir a responsabilidade da reparação ou substituição dos mesmos;

c) Cumprir as tarefas e participar nas atividades previstas no Plano Individual de Cuidados;

d) Assumir os compromissos contratualizados no Contrato de Prestação de Serviços, especificamente proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar que lhe foi atribuída.

NORMA XXX

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da ARCIL:

a) Ver cumprido o Regulamento Interno do serviço;

b) Ver reconhecida a natureza particular da Instituição e consequentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;

d) Suspender ou cessar este serviço sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, pondo em causa ou prejudicando a

boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

e) Ver preservadas as instalações e equipamentos da Instituição.

2. São deveres da ARCIL:
   a) Garantir o cumprimento da Missão, Visão e Valores da Instituição;
   b) Garantir o cumprimento dos objetivos a que se propõe assegurando a qualidade de vida do utente;
   c) Garantir aos utentes a prestação dos cuidados de que necessitam, de forma competente, humana e atempada, zelando pela postura ética dos colaboradores;
   d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
   e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
   f) Garantir a aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, conforme legislação em vigor.

NORMA XXXI

Gestão de Bens Monetários

Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição, é acordada previamente com o utente e garantida pelo procedimento em vigor – Gestão do Dinheiro de utentes.

NORMA XXXII

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. No ato de admissão deve elaborar-se um registo dos bens e valores que o utente traz consigo.
2. Sempre que não exista a possibilidade de objetos de valor permanecerem com as famílias, poderão ser guardados num cofre da estrutura residencial, devendo ser feita uma lista descritiva dos mesmos, datada e assinada pelo residente e por quem rececionou os objetos. Uma cópia do documento é guardada na instituição e o original é entregue ao residente ou ao seu familiar/representante legal.

NORMA XXXIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. No ato da admissão, é obrigatória a celebração, por escrito, de um contrato de prestação de serviços com a pessoa com deficiência ou representante legal, onde constem designadamente:
   a) A identificação da pessoa com deficiência ou do seu ou do seu representante legal;
   b) Os direitos e obrigações das partes;
   c) Os serviços contratualizados;
   d) O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;

e) As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.

2. Do contrato é entregue um exemplar à pessoa com deficiência ou representante legal e o outro arquivado no processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelos outorgantes.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente

A cessação do apoio por iniciativa do utente ocorre nas seguintes situações:

1. O utente pode cessar a prestação do serviço por revogação, denúncia ou iniciativa própria com informação por escrito com 30 dias de antecedência.
2. Quando a interrupção for superior a um mês sem justificação médica, ou outra considerada pertinente, a ARCIL reserva-se o direito de proceder à ocupação da vaga ocupada pelo utente.
3. Quando não forem efetuados os pagamentos de 3 mensalidades.
4. Caso o utente pretenda voltar a frequentar Lar Residencial, deverá efetuar novamente o processo de candidatura e sujeitar-se à existência de vagas.

NORMA XXXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A ARCIL pode proceder à suspensão de frequência do utente:
   a) quando de forma grave ou reiterada forem ofendidos bens de natureza patrimonial da organização, ficando sujeito a ressarcir a ARCIL dos prejuízos causados;
   b) quando o comportamento (agressividade física ou verbal) do utente coloque em risco a integridade física ou psicológica dos colaboradores e outros utentes;
   c) quando a organização não dispuser dos recursos necessários para assegurar a segurança do próprio e de outros;
   d) sempre que o candidato requeira cuidados médicos, para os quais a resposta social não está vocacionada;
   e) sempre que exista recusa por parte do próprio ou representante legal na administração de medicação prescrita;
   f) sempre que a prestação de serviço possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

NORMA XXXVI

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. A ARCIL possui um sistema de tratamento de sugestões, reclamações e elogios de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações em formato físico, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado e livro de Reclamações eletrónico.

NORMA XXXVII

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Software Informático, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os Residentes 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 XXXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela ARCIL, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da ARCIL.

Aprovação:

Lousã, 21 de out. de 2020

A Direção da ARCIL

ARCIL

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno do Lar Residencial-LR Casa da Luz da ARCIL

Nome do utente _____

Assinatura(s)

O Utente _____

O Representante do Utente _____

Lousã, _____/_____/_____