

REGULAMENTO INTERNO

Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Moura



Lar Residencial

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A **APPACDM de Moura** - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, com sede em Moura, é uma instituição particular de solidariedade social (IPSS), fundada em 14 de Novembro 1978, pessoa coletiva n.º 504646826, que se encontra registada pela Direção Geral da Segurança Social pelo averbamento n.º 4 à inscrição n.º 127/00, a fls. 109 e 109 Verso, no livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social, efetuado em 18/02/2014. A resposta social de Lar Residencial, rege-se pelas normas constantes das disposições seguintes.

2. Lar Residencial é uma estrutura para acolhimento de pessoas com deficiência mental, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar. É uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados num local de acolhimento quando, por motivos de doença, razões de disfunções graves, ou outro impedimento os significativos não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

NORMA II

Legislação Aplicável

1. A APPACDM de Moura, rege-se pela legislação aplicável ao seu sector de atividade:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro - Estatutos das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS;
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro.

- d) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2021-2022 ou Protocolo em Vigor;
- e) Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, ou alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, - Cálculo da Comparticipação Familiar;
- f) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação.
- g) Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo de edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico.
- h) Regime Jurídico do Maior Acompanhado, consagrado pela Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto.
- i) Portaria n.º 59/2015 de 2 de março, que define as condições de organização e funcionamento e instalação do estabelecimento residências destinados a pessoas com incapacidade
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para a IPSS;
- k) Compromisso de cooperação para o sector social e solidário, protocolo em vigor;
- l) Outra Legislação Aplicável.

2. Rege-se igualmente pelos seus estatutos e pelas normas constantes neste regulamento interno.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social prestadora do serviço;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

NORMA IV

Objetivos do Lar Residencial

Os objetivos do Lar Residencial são:

1. Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;

2. Promover condições de vida e de ocupação, que contribuam para o bem-estar e para a qualidade de vida do cliente, adequada às suas necessidades específicas;
3. Promover estratégias de reforço da autoestima, valorização e de autonomia social e pessoal;
4. Assegurar condições de estabilidade aos clientes, reforçando a sua autonomia para a organização das atividades de vida diária;
5. Prestar apoio ao nível da integração escolar em centros de atividades ocupacionais, em formação profissional, emprego protegido ou no acesso ao mercado normal de trabalho se as suas capacidades assim o permitirem;
6. Privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento;
 - 1.2. Alimentação adequada às necessidades do cliente respeitando as prescrições médicas;
 - 1.3. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - 1.4. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.5. Tratamento de roupas;
 - 1.6. Condições necessárias às prestações de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;
 - 1.7. Acesso a cuidados especiais de saúde, quando a situação clínica do cliente assim o justifique;
 - 1.8. Acompanhamento psicossocial dos clientes;
 - 1.9. Participação nas atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, de acordo com as competências, motivações e interesses de cada cliente, de forma a contribuir para a sua qualidade de vida, quer sejam estas promovidas nas respostas sociais de Lar Residencial, CACI ou na comunidade;
 - 1.10. Contactos com a comunidade, nomeadamente através de deslocações ao exterior sempre que desejado pelo cliente e possível, nomeadamente em situações de cariz religioso, familiar ou social;
 - 1.11. Acesso a cuidados de imagem, fisioterapia, hidroterapia e transporte.

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a large 'Z' and several initials.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no Lar Residencial:

1. Residência do(a) candidato(a) situar-se, de preferência na área geográfica da resposta social
2. Verificação da existência de uma deficiência mental através de declaração médica
3. Comprovação de que a idade do(a) candidato(a) é igual ou superior a 16 anos
4. Não ser portador de doença infecto-contagiosa em fase de contágio.
5. Livre vontade de ingressar na resposta social

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente/significativo deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, em conjunto com o(a) Director(a) Técnico(a) do Lar Residencial, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/cartão de cidadão 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 dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas, com as vacinas obrigatórias em dia;
 - 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.7. Comprovativo dos rendimentos (declaração de IRS, recibos de vencimentos/pensões/subsídios, despesas de habitação, outros) do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente/significativo em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração de processo de cliente;

- 1.9. Declaração médica, que ateste a inexistência de doenças infecto-contagiosas se estiverem em fase de contágio;
- 1.10. Outros documentos considerados pertinentes.
2. O prazo de candidatura decorre no seguinte período: durante todos os dias úteis
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h às 12h30m e das 14h às 17h30m
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no ponto um deverão ser entregues no Departamento Administrativo e Financeiro.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

Na seleção de clientes para o Lar Residencial, são aplicados os seguintes critérios de admissão, por ordem de prioridades:

1. Insuficiência económica
2. Proveniência de uma resposta social da instituição
3. Situação de risco social
4. Menos apoio de retaguarda
5. Preferência ao nível da antiguidade enquanto sócio
6. Posição na lista de espera

NORMA IX

Regime do Maior Acompanhado

1 - O Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento.

Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de a ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial).

2 - As medidas de acompanhamento podem também ser requeridas pelo Ministério Público, pelo cônjuge, pelo unido de facto ou por qualquer parente sucessível da pessoa que carece daquelas medidas.

3 - O acompanhamento do maior visa assegurar o seu bem-estar, a sua recuperação, o pleno exercício de todos os seus direitos e o cumprimento dos seus deveres, salvo as exceções legais ou determinadas por sentença.

4 - Enquanto que alguém que, até hoje, fosse declarado interdito era considerado totalmente incapaz de gerir a sua pessoa e os seus bens, com o processo especial de acompanhamento de maiores o que se pretende é que as medidas se limitem ao estritamente necessário, privilegiando a autonomia das pessoas com capacidade diminuída.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa de avaliação, constituída pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial, Psicólogo(a) e Presidente da Direção, tendo sempre em conta o parecer da Equipa Técnico-pedagógica.
2. A decisão (admissão ou não admissão), será comunicada pela Direção da Instituição ao cliente/significativo no prazo de 8 dias úteis.
3. Confirmada a admissão é realizada uma reunião entre o cliente e/ou o significativo, o Psicólogo(a) e o Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial, onde são dados a conhecer os regulamentos internos em vigor, assim como o manual de acolhimento ao cliente. É também assinado o contrato de prestação de serviços entre o significativo e a Instituição. Deve ainda ser assinada uma Declaração pelo significativo em como autoriza a participação em atividades ou outras saídas da Instituição, devidamente planificadas e supervisionadas, bem como a autorização para a divulgação de fotografias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - 4.1. Comparticipação familiar;
 - 4.2. Seguro de acidentes pessoais, contratualizado para todos os clientes, abrangendo todas as atividades, com o valor de cinco euros anuais.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Acolher um novo elemento é acima de tudo proporcionar as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, o cliente se sinta membro da instituição.
2. O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente/significativo, no momento de admissão, sendo o responsável um dos membros da equipa de avaliação.
3. No momento do acolhimento o procedimento será o seguinte:
 - 6.1. Apresentação das instalações e serviços
 - 6.2. Apresentação ao grupo de referência e equipa
 - 6.3. Acompanhamento por um grupo de acolhimento, constituído por um cliente, o(a) Diretor(a) Técnico(a) e um(a) ajudante de Ação direta.
7. A equipa de avaliação em parceria com o cliente/significativo planeia, implementa, monitoriza e avalia o programa de acolhimento que terá a duração máxima de 90 dias.
8. Findo o programa de acolhimento a avaliação do mesmo concretiza-se entre a equipa de avaliação, em parceria com o cliente/significativo, cabendo à primeira emitir a decisão relativa à continuidade da prestação de serviços.

Nota: Caso o cliente/significativo manifeste o desejo de não integração ou tenha persistido dificuldades de integração, serão registadas as razões e poderá proceder-se:

- À sua (re)integração na lista de espera;
- Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
- Ao encerramento do processo.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Para cada cliente será elaborado um processo individual, de acordo com o artigo 8.º do Portaria 59/2015 de 2 de março, devidamente organizado contendo todos os seus dados, da responsabilidade dos(as) Directores(as) Técnicos(as) da(s) resposta(s) social(ais). A APPACDM de Moura, compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do cliente, conforme norma de procedimento interna.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including what appears to be 'EB' at the bottom.

1. O processo individual de cada cliente é constituído pelos seguintes documentos:

1.1. Identificação do residente

1.2. Data de admissão

1.3. Identificação do médico assistente

1.4. Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade

1.5. Identificação da situação clínica e social

1.6. Exemplar do contrato de prestação de serviços

1.7. Plano individual de cuidados, onde conste designadamente o registo dos serviços prestados

1.8. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas

1.9. Cessação do contrato de prestação de serviço, com data e motivo

3 - O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA XIII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente/significativo deve ser informado logo no momento da candidatura ou por escrito no prazo máximo de 8 dias uteis. Deve também ser informado da existência de uma lista de espera e se for o caso da posição que ocupa na mesma, devendo ser esclarecido que essa posição esta relacionada com a data de inscrição e não com os critérios de prioridade.
2. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os clientes inscritos para a prestação de serviços, os mesmos ficarão em lista de espera se assim o desejarem.
3. A lista de espera é atualizada anualmente pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O Lar Residencial está sediado na Avenida Poeta Joaquim Costa, apartado 105 – 7860-108 Moura e as suas instalações são compostas por: quartos, instalações sanitárias com duche e vestiário, gabinetes técnicos, sala de reuniões, sala de ajudantes de ação direta, cozinha, refeitório, sala de convívio, gabinete médico e de enfermagem, gabinete da Direção, departamento administrativo e financeiro e lavandaria.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. O Lar Residencial, está em funcionamento 24 horas por dia, durante todo o ano.

NORMA XVI

Entrada e Saída de Visitas

1. Para clientes do Lar Residencial, as visitas devem-se realizar aos sábados, domingos e feriados das 16h00 às 18h00 e durante a semana das 16h00 às 17h00 ou, em casos excecionais, em outras horas sempre com a autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a).

1.1. Os clientes têm à sua disposição a sala de visitas, para a receção dos seus significativos/amigos;

1.2. Sempre que o cliente não se encontre na sala de convívio, deverá o significativo solicitar a sua presença na sala de visitas aos(às) ajudantes de ação direta;

1.3. As visitas ao quarto do cliente, só serão permitidas em caso de doença impeditiva da deslocação do mesmo, as quais serão sempre previamente autorizadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e só pelo período idêntico ao da referida convalescença;

1.4. As visitas devem ser sempre que possível comunicadas a fim de evitar a ausência do cliente devido a alguma atividade em que possa estar a participar;

1.5. Em caso de internamento hospitalar, o cliente deverá ser acompanhado pelo significativo;

NORMA XVII

Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da Participação Familiar é efetuado nos dias úteis, das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 no DAF, até ao dia 10 do mês em curso, através de cheque, munerário ou transferência bancária, sendo posteriormente entregue o comprovativo.
2. O não pagamento Participação Familiar no prazo estabelecido, implica:
 - 2.1. Perante a falta de pagamento superior a 60 dias, sem qualquer justificação por parte do significativo, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente na(s) resposta(s) social(ais) em que está integrado, até regularização da Participação Familiar.
3. As despesas com medicamentos, fraldas e ajudas técnicas não estão incluídas na Participação Familiar, sendo suportadas pelos significativos.
4. O pagamento da Participação Familiar é referente a 12 meses.
5. O valor da Participação Familiar vigora de janeiro a dezembro, para o seu cálculo os significativos deverão entregar a documentação solicitada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), no prazo comunicado. A este valor acresce na 1.^a mensalidade do ano o valor do seguro de acidentes pessoal.
6. A ausência prolongada (mais de 3 meses) por motivo de doença devidamente justificada dá origem a uma redução de 30% no valor da Participação Familiar, a partir do quarto mês. A situação deverá ser reavaliada no final do 6.^o mês, com a apresentação do respetivo comprovativo.

NORMA XVIII

Regras de Cálculo da participação familiar

1. Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. 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 anual do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) do trabalho dependente;
- b) do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) de pensões;
- d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) 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.
- f) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- g) Prediais;
- h) de capitais;
- I) outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.2. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. Após o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é aplicada a percentagem de 90% para os clientes que apenas frequentem o Lar Residencial, e 60% caso o cliente frequente simultaneamente as respostas sociais de CACI e de Lar Residencial.
4. Quando o valor da comparticipação familiar apurada seja inferior a 90% do rendimento do utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90% sobre os rendimentos do utente;
5. Em caso de ausência do cliente, devidamente fundamentada por período superior a 15 dias seguidos, é aplicada uma redução de 10% no valor da comparticipação.
6. Sempre que surjam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações. De acordo com critério de razoabilidade a instituição pode determinar a fixação de uma comparticipação familiar de valor igual à comparticipação máxima.
7. As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda ou diminuição grave do rendimento ou de acréscimo anormal de encargos, devem ser objeto de análise socioeconómica por parte do(a) Diretor(a) Técnico(a), que posteriormente apresenta à Direção.
- 8.

NORMA XIX

Refeições

1. São asseguradas diariamente as seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço-almoço: 8h15m às 9h00m
 - Reforço matinal: 10h45m às 11h00m
 - Almoço: 12h00m às 13h00m
 - Lanche: 16h00m às 16h30m
 - Jantar: 19h00m às 20h00m
 - Ceia: 21h30m
2. A ementa semanal, é afixada no quadro da entrada, para que os clientes, colaboradores e significativos tenham conhecimento da mesma.
3. As refeições são confeccionadas pelas cozinheiras da instituição e servidas no refeitório pelas ajudantes de ação direta e são validadas por nutricionista.
4. Sempre que um cliente tenha a necessidade de fazer uma alimentação específica (ex: dieta), é obrigatório a entrega de documento prescrito e assinado pelo médico.

NORMA XX**Atividades/Serviços Prestados**

As atividades desenvolvidas estão de acordo com os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Individual, e estão especificadas na tabela seguinte:

Domínio	Exemplos de Atividades
Bem-estar emocional	Snoezelen, Hidroterapia, Hipoterapia, atividades lúdico-recreativas, atividades expressivas
Bem-estar físico	Fisioterapia, saúde, nutrição
Relacionamento interpessoal	Desenvolvimento de competências pessoais e sociais, comemoração de dias festivos, festas de aniversário, dinamização de tempos livres
Desenvolvimento pessoal	Apoio administrativo
Direitos	Ações de sensibilização

Nota: as atividades acima referidas são totalmente grátis

NORMA XXI**Passeios ou Deslocações**

1. Nas saídas e passeios dos clientes dentro da comunidade envolvente, não é necessária autorização prévia dos significativos.
2. Os clientes só poderão participar nas atividades fora da comunidade envolvente com termo de responsabilidade preenchido pelo significativo, caso seja abrangido pelo acompanhamento de maior.
3. As atividades são organizadas tendo por base objetivos pedagógicos, recreativos e lúdicos, de forma a proporcionar experiências e bem-estar
4. Quanto ao acompanhamento de significativos e outros em atividades fora da instituição, esta não se responsabiliza por incidentes que possam ocorrer aos mesmos.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large 'B' and the initials 'EB'.

NORMA XXII

Transporte

- A Instituição tem uma frota composta por 2 carrinhas de transporte de passageiros, adaptada a utentes de mobilidade reduzida e uma viatura ligeira.

NORMA XXIII

Saúde

1. A vigilância médica é da responsabilidade do Lar Residencial.
2. Qualquer alteração ao estado de saúde dos clientes deve ser comunicada ao(à) Diretor(a) Técnico(a).
3. O Lar Residencial, compromete-se a manter a confidencialidade e sigilo das informações de saúde.
4. A medicação de carácter temporário ou permanente é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pelos significativos.
5. A medicação é preparada pelo Enfermeiro(a) e administrada aos clientes pelos(as) ajudantes de ação direta. Na ausência do responsável pela preparação da medicação, o mesmo delega, antecipadamente esta função.
6. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de doença súbita (febre, dores de cabeça, diarreia, ...) ocorre mediante prescrição médica.
7. Em caso de doença súbita ou situação de acidente o(a) ajudante de ação direta deverá estar capacitado para resolver situações de urgência, deve seguidamente informar o(a) Diretor(a) Técnico(a), tomando este(a) as diligências que considere necessárias. O procedimento deverá ser:
 - a. a prestação dos primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
 - b. chamar o INEM;
 - c. informar o significativo que deve dirigir-se à instituição ou ao hospital onde o cliente foi assistido;
 - d. na impossibilidade de o significativo fazer o acompanhamento imediato, um elemento da equipa deve deslocar-se com o cliente ao hospital mais próximo e fazer-se acompanhar do registo de informações de saúde existentes para o efeito;

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

NORMA XXIV

Gestão da negligência, abuso e maus tratos

Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno existente na instituição, para a prevenção de abusos, negligência e maus tratos. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento de imediato ao(à) Diretor(a) Técnico(a), que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados.

NORMA XXV

Voluntariado

A prática do voluntariado no Lar Residencial, rege-se pela legislação em vigor.

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da APPACDM de Moura, encontra-se afixado no quadro da entrada, 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 XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica do Lar Residencial compete a um técnico, nos termos do art.º 13.º da Portaria 59/2015 de 2 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no quadro de entrada.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including what appears to be 'EB' at the bottom.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

v

NORMA XXVIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ter conhecimento dos seus direitos na instituição;
2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e garantindo o seu bem-estar físico, assim como a sua qualidade de vida;
5. Tratamento com respeito, valorizando o seu papel social, tentando desenvolver as suas capacidades, dando-lhes a oportunidade de fazer escolhas e partilhar lugares comuns, potenciando assim a sua integração social;
6. Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, a manifestar as suas discordâncias e serem ouvidas as suas opiniões e sugestões a todos os assuntos que lhe digam respeito;
7. Participação em atividades culturais, recreativas, desportivas, de lazer e tempos livres, dentro e fora da Instituição;
8. Ter acesso à ementa semanal afixada no quadro da entrada;
9. Beneficiar de seguro de acidentes pessoais;
10. Ter acesso à informação acerca da instituição em geral, da resposta em particular e ainda sobre assuntos que a si digam respeito;
11. Beneficiar de uma intervenção que facilite o cumprimento dos seus deveres e normas de funcionamento com autonomia,
12. Usufruir dos serviços técnicos que a instituição disponibiliza, bem como de um plano de desenvolvimento individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
13. Ser representado ou acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
14. Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;
15. Ver respeitadas as suas diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, sexo, idade, orientação

sexual, nacionalidade e deficiência;

16. Ter acessos que facilitem a mobilidade;
17. Beneficiar de condições de segurança de acordo com a legislação em vigor;
18. Ser prontamente assistido em caso de doença ou acidente, de acordo com as normas de funcionamento estabelecidas;
19. Utilizar o telemóvel apenas em períodos de pausa;

NORMA XXIX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
2. Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes e colaboradores;
3. Observar as normas do presente regulamento, bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento da Instituição;
4. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida da Instituição;
5. Pagar mensalmente as participações acordadas e outros extras, quando assim se justifique;
6. Avisar os responsáveis da resposta social em que está integrado, de qualquer alteração (morada, contactos telefónicos, agregado familiar, doença, etc.), até mesmo nos hábitos quotidianos, sempre que estas impliquem mudanças nas prestações de serviços;
7. Comunicar aos responsáveis da resposta social em que está integrado, as suas faltas por motivo de férias, doença, consultas, etc.;
8. Em caso de consultas médicas, e se houver alguma recomendação, deverão prestar essas informações aos responsáveis da resposta social em que estão integrados;
9. Zelar pelo azeio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.

NORMA XXX

Direitos dos significativos

São direitos dos significativos:

1. Emitir opiniões e pareceres fundamentados;

2. Serem informados de tudo o que diga respeito à frequência do cliente nas diferentes respostas sociais;
3. Verem respeitado o sigilo de todas as informações que prestem;
4. Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao cliente.

NORMA XXXI

Deveres dos significativos

São deveres dos significativos:

1. Promover a articulação entre a família e a Instituição;
2. Prestar todas as informações necessárias à avaliação/caracterização psicossocial do cliente e caracterização do agregado familiar;
3. Participar nas reuniões de significativos;
4. Participar na elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individuais;
5. Garantir condições de higiene, alimentação, vestuário e de saúde do cliente, quando este se encontra à sua responsabilidade.

NORMA XXXII

Direitos da APPACDM de Moura

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito e lealdade;
2. Receber, no prazo estipulado, a participação familiar mensal;
3. Interromper ou cessar a frequência da(s) resposta(s) social(ais) por razões de incumprimento, inadaptabilidade do cliente ou por comportamentos que ponham em risco a segurança dos restantes clientes e/ou dos colaboradores;
4. Aplicar os normativos dos regulamentos internos;
5. Convocar os significativos sempre que se justifique e que esteja previsto.

NORMA XXXIII

Deveres da APPACDM de Moura

São deveres da Instituição:

1. Garantir a satisfação das necessidades legítimas dos clientes e significativos;
2. Respeitar os interesses e escolhas dos clientes;
3. Garantir o bom funcionamento das respostas sociais, em harmonia com os requisitos técnicos e em conformidade com os estatutos;
4. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, através da prestação de serviços eficientes e adequados;
5. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento das respostas sociais;
6. Celebrar para cada cliente um seguro de acidentes pessoais;
7. Garantir a missão, visão e valores da APPACDM de Moura;
8. Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela APPACDM de Moura;
9. Rececionar a apresentação de sugestões e reclamações, apresentadas pelos clientes e significativos, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito e providenciar a resposta às mesmas;
10. Proporcionar o acesso dos significativos à informação pessoal do cliente, quando solicitado e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
11. Promover a participação dos clientes e significativos de forma e terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

NORMA XXXIV

Direitos dos colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Ser tratado com o respeito que lhe é devido;
2. Proteção na segurança e integridade física quando está no exercício da sua atividade;
3. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha, de forma a assegurar a qualidade das mesmas, cumprindo a máxima da manutenção das condições de trabalho e dos serviços da Instituição, assegurando uma percentagem mínima de 50% dos serviços prestados aos clientes;
4. Apresentar críticas construtivas e sugestões relativas ao funcionamento da Instituição;
5. Ser informado sobre as iniciativas em que possa participar e de que a Instituição tenha conhecimento,
6. Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual;
7. Os que se encontram na legislação laboral e na convenção coletiva de trabalho das IPSS.

Handwritten signature and initials in blue ink.

NORMA XXXV

Deveres dos colaboradores

São deveres dos colaboradores:

1. Tratar com respeito e correção qualquer elemento da Instituição;
2. Ser assíduo e responsável no cumprimento dos horários e tarefas que lhe forem atribuídas;
3. Participar, de acordo com as suas competências e possibilidades, nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
4. Zelar pela preservação, conservação e asseio da Instituição, nomeadamente no que diz respeito a instalações, material didático, mobiliário e espaços verdes, promovendo uma utilização adequada dos mesmos;
5. Contribuir para a preservação da segurança e integridade física e moral de todos os que participam na vida da Instituição;
6. Cumprir o sigilo profissional, evitando a fuga de informação e a transformação das informações;
7. Os que se encontram na legislação laboral e na convenção coletiva de trabalho das IPSS.

NORMA XXXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Relativamente aos bens pessoais dos clientes do Lar Residencial, a Instituição solicita aos significativos que os clientes não se façam acompanhar de quaisquer bens de valor. No entanto caso esta situação se verifique, apenas é da responsabilidade da Instituição os bens de valor que se encontrem devidamente guardados no cofre.

NORMA XXXVII

Interrupção da Prestação de serviços

1. Por iniciativa do cliente/significativo

A rescisão do serviço por iniciativa do cliente/significativo, deve ser comunicada ao(à) Director(a) Técnico(a) com 30 dias de antecedência, por escrito, devidamente assinada pelos significativos, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das respetivas dívidas. Por sua vez, o(a) Director(a) Técnico(a) fará chegar este documento ao(à) Presidente da Direção, com a maior brevidade possível.

2. Por facto não imputável à Instituição

2.1. Situações enquadráveis:

2.1.1. Rescisão do contrato por parte do cliente

2.1.2. Falecimento do cliente

2.1.3. Catástrofe natural

2.1.4. Pandemia

2.1.5. Insolvência da Instituição

2.2. Nas situações referidas em 2.1.1 e 2.1.2, procede-se à substituição da vaga.

2.3. Nas situações referidas em 2.1.3 e 2.1.4, os clientes são informados e as atividades retomadas assim que possível.

2.4. A cessação de prestação de serviços por incumprimento, inadaptabilidade ou por comportamentos que ponham em risco a segurança dos restantes clientes e/ou dos colaboradores, pode ser determinada pela Direção da Instituição, com aviso prévio, por escrito, ao significativo, num prazo de 30 dias.

NORMA XXXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor (regime de maior acompanhado), entre o cliente e/ou o significativo a APPACDM de Moura é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, com base no Regulamento Interno em vigor.

NORMA XXXIX

Livro de Reclamações/Sugestões/Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, a APPACDM de Moura possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer colaborador da instituição que esteja ao serviço, sempre que desejado, ou através da plataforma de reclamações online;
2. Existe na instituição, em local visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações uma caixa fechada que permite a participação das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo a confidencialidade da informação. Após análise da Direção em articulação com a Diretora Técnica da resposta a reclamação/sugestão, poderá ou não ser

validada. Em qualquer dos casos o autor da mesma será informado no prazo de 5 dias úteis acerca das ações a levar a cabo pela instituição.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da APPACDM de Moura deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus significativos e colaboradores 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 estes assistem;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXXI

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Qualquer caso omissos no presente regulamento, é remetido para o regulamento interno geral, manuais de acolhimento e estatutos da instituição e lei geral em vigor.

NORMA XXXXII

Disposições Complementares

A publicitação de informação e de imagens dos clientes carece de autorização prévia dos seus significativos, através da assinatura de documento próprio.



NORMA XXXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 14.11.2022 e em reunião de Assembleia Geral em 23.11.2022, só entrará em vigor 30 após as respetivas aprovações, em 23.12.2022

A(o) Presidente da Direção

/Diamantina do Carmo Chagas Escoval/

A(o) Vice-Presidente da Direção

/Emília do Carmo Martins Coutinho Clérigo Balola /

A(o) Secretária(o) da Direção

/Beatriz Rosa Balancho Reis/

O(a) Tesoureiro(a) da Direção

/Luzia da Conceição Galhano Clérigo Raposo/

O(a) Vogal da Direção

/Catarina de Jesus Fortunato Gorrão Brito/

O(a) Presidente da Assembleia Geral

/Luís Manuel Rosindo Raposo/