Sistema de Gestão da Qualidade

Gestão de Processos e Documentos

Regulamento Interno do Lar Residencial Emília Verdade Martins

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 4
NORMA I - Âmbito de Aplicação 4
NORMA II - Legislação Aplicável 5
NORMA III - Objetivos do Regulamento Interno 7
NORMA IV - Conceito de Resposta Social 7
NORMA V – Objetivos do Lar Residencial 7
NORMA VI - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas 8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 13
NORMA VII - Candidatura 13
NORMA VIII - Condições de Admissão 16
NORMA IX - Critérios de Admissão 17
NORMA X – Admissão 19
NORMA XI – Acolhimento 19
NORMA XII- Processo Individual do Cliente 20
NORMA XIII - Lista de Candidatos 21
CAPÍTULO III - Instalações e Regras de Funcionamento 22
NORMA XIV – Instalações 22
NORMA XV - Horários de Funcionamento e de Visitas 23
NORMA XVI - Cálculo do Rendimento *Per Capita* 24
NORMA XVII - Comparticipações Familiares 27
NORMA XVIII - Montante e revisão da comparticipação familiar/ Pagamentos 29
NORMA XIX - Recursos Humanos 30
NORMA XX - Direção Técnica 30
CAPÍTULO Iv - Direitos e deveres 31
NORMA XXI - Direitos dos Clientes 31
NORMA XXII - Deveres dos Clientes 32
NORMA XXIII - Direitos dos Representantes Legais/ Significativos 33
NORMA XXIV - Deveres dos Representantes Legais/ Significativos 33
NORMA XXV - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 34

NORMA XXVI - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 34
NORMA XXVII - Direitos dos Colaboradores.....35
NORMA XXVIII - Deveres dos Colaboradores 36
NORMA XXIX - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes.....37
NORMA XXX - Entrega e Restituição 37
NORMA XXXI - Contrato de prestação de serviços 38
NORMA XXXII - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente/ significativo/ representante legal.....38
NORMA XXXIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.39
NORMA XXXIV - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Imputável ao Prestador.....40
NORMA XXXV - Sugestões e Reclamações 41
CAPÍTULO V - Disposições Finais.....42
NORMA XXXVI - Alterações ao Regulamento 42
NORMA XXXVII - Integração de Lacunas 42
NORMA XXXVIII - Disposições Complementares 42
NORMA XXXIX - Procedimentos em Situação de Emergência.....43
NORMA XL - Procedimento em situação de maus tratos.....44
NORMA XLI - Consentimento Informado 44
Entrada em Vigor 45
Controlo de versões 45

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação

1. A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Anadia, abreviadamente designada por APPACDM de Anadia, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direcção Geral de Acção Social, pela inscrição nº 11/2002 a fls 41 e 41 verso do livro nº 9 das Associações de Solidariedade Social, com sede em lugar e freguesia de Avelãs de Caminho – Anadia.

2. A APPACDM de Anadia tem como Missão "Contribuir para uma política de reabilitação tendo como princípios básicos a solidariedade, a ética, o rigor e o compromisso social", como visão "Alargar, Qualificar e Otimizar respostas sociais inclusivas", e como valores Beneficência, Lealdade, Profissionalismo, Confidencialidade, Integridade, Privacidade, Responsabilidade/Rigor.

3. A APPACDM de Anadia está estruturada com base em respostas de Acção Social, que se consubstanciam no apoio ao cidadão portador de deficiência intelectual, todas elas hierarquicamente dependentes da direcção.
4. A APPACDM de Anadia possui um Lar Residencial, denominado Lar Residencial Emília Verdade Martins, situado na Rua da APPACDM, nº 380,3780-367 Avelãs de Caminho, com capacidade para 12 clientes, com Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Aveiro, em 30 de Setembro de 1997,a que, sem prejuízo das disposições legais aplicáveis, se rege pelas seguintes normas:

NORMA II - Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de Março do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, revogado pelo Decreto-lei nº 33/2014 de 04 de março, define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;

2. Manual para a Gestão da Qualidade da resposta social de Lar Residencial, editado pelo ISS.IP

3. Decreto-lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

4. Lei de Bases da Economia Social, lei nº 30/2013 de 8 de Maio, que veio habilitar, formalmente, as entidades da economia social dos instrumentos necessários para desenvolverem um conjunto de outras iniciativas, para além das suas áreas tradicionais de atuação, fomentando a inovação e o empreendedorismo, reforçando o potencial de crescimento do País e contribuindo para o reforço da coesão social;

5. Decreto-lei nº 120/2015 de 30 de junho, que regulamenta a Cooperação entre o Estado e as Instituições do Sector Social e Solidário;

6. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação actual, que opera uma consolidação legislativa procedendo-se à sua republicação na portaria nº218-D/ 2109, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições de Segurança Social, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o sistema de ação social;

7. O contrato coletivo e suas alterações entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, publicados, respetivamente, no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE), n.º 39, de 22 de outubro de 2017, e n.º 35, de 22 de setembro de 2018, com retificação publicada no BTE, n.º 39, de 22 de outubro de 2018, Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, 08/11/2019, Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros - **Revisão global** Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 2, 15/01/2021, Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a FEPCES – Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, - **Alteração salarial e outras**, O presente acordo altera o CCT publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, de 08 de novembro de 2019 (Revisão global)

8. Compromisso de Cooperação com o Setor Social e Solidário;

9. 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;

10. Decreto-Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis nº 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio;

11. Diplomas Complementares;

12. Protocolo de Cooperação em vigor;

13. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;

14. Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Dotar a resposta social de Lar Residencial de uma ferramenta que reúna, de forma sistematizada, todo o normativo a ela aplicável;
2. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Lar Residencial;
4. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV - Conceito de Resposta Social

O Lar Residencial é um estabelecimento para alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência intelectual e incapacidade, que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

NORMA V – Objetivos do Lar Residencial

A resposta social de Lar Residencial tem como objetivos:

1. Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;

2. Promover estratégias de reforço de auto-estima pessoal e da capacidade para a a organização das atividades da vida diária;

3. Promover ou manter a funcionalidade e autonomia do residente;

4. Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos residentes;

5. Promover a interacção com a família e a comunidade;

6. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

7. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas, suas ou dos seus significativos;

8. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança, e no acesso à continuidade da aprendizagem, ao longo da vida, e o contacto com novas tecnologias uteis;

9. Contribuir para a consolidação da vida familiar e profissional do agregado familiar.

NORMA VI - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

Alojamento

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário consoante as situações.

2. Os quartos podem ser individuais ou duplos.

Alimentação

1. A Instituição fornece a alimentação adequada e saudável.

2. Para além das refeições a que se reportam anteriormente garantido um suplemento alimentar à ceia, para quem o desejar.

3. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas terapêutica a Instituição fornecê-la-á, sendo de cumprimento obrigatório.

4. As ementas estarão sempre afixadas, facilitando a sua consulta.

5. 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 clientes.

6. As refeições serão sempre servidas na sala de refeições. Só no caso de clientes acamados é que a refeição será servida no quarto.

7. Sempre que algum familiar ou visita, traga algum bem alimentar, deverá entregá-lo ao colaborador responsável, e será servido na refeição seguinte, respeitando-se sempre as horas das refeições.

8. É interdita o consumo de bebidas alcoólicas.

9. O horário das refeições será o seguinte:

   Pequeno-almoço – das 7:30h às 8h:30m

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

   Almoço – das 12:00h às 13:00h

   Lanche – das 16:00h às 16: 30h

   Jantar – das 19:00h às 20:00h

Tratamento de Roupa

1. O vestuário utilizado pelo cliente deve ser funcional, de forma a permitir a sua máxima autonomia

2. As roupas de uso pessoal têm que ser marcadas, para melhor identificação e evitar o seuextravio e troca de roupa entre clientes.

Apoio nos cuidados de Higiene Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e confortopessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

Saúde

1. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua justificada ausência, por colaboradores do lar residencial;

2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

3. A medicação é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pelo cliente/familiar /representante legal;

4. O lar residencial deve ser informado dos resultados de consultas médicas;

5. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de emergência médica seguem os procedimentos estabelecidos por orientação médica;

6. Em situações de emergência/doença súbita deve ser seguido os procedimentos

constantes no Manual "Procedimentos em Caso de Emergência" no que remete para a necessidade de contactar o médico da instituição para dar as orientações que considere necessárias;

7. **Em situações de acidente** devem ser:

- Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
- Chamar o INEM;
- Contactar o médico da instituição;
- Informar o familiar/ representante legal do local onde se deve dirigir para acompanhar o cliente;
- 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.

<u>Serviços Médicos/Enfermagem</u>

1. A instituição assegura, cuidados:

   a) de enfermagem, sempre que se justifique,

   b) Médico de clinica geral

2. Assegura ainda:

a) o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no centro de saúde da área da respostasocial,

b) acompanhamento dos clientes a consultas e exames auxiliares de diagnóstico,

Nota 1: Acresce à comparticipação familiar serviços de transporte a consultas e exames médicos, que são taxados ao Km, com um custo de 0,36€/Km, quando efetuado em viaturas da Instituição.

O pagamento das fraldas e medicação acresce também ao valor da comparticipação familiar, quando não fornecidos pelo utente / representante legal.

Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-Recreativas

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo LRE constam do plano de atividades, aprovadas pela Direção, com o conhecimento e autorização prévia dos clientes/significativos/representante legal.
2. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Outros Serviços

O Lar Residencial poderá proporcionar atividades complementares, que serão pagas directamente ao prestadores de serviços.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente/seu significativo poderá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, em suporte de papel, diretamente na Instituição, sendo o Coordenador de Resposta Social o responsável pelo atendimento do Cliente família/significativos. Poderá também fazer a sua candidatura *online*, no endereço da Instituição (https://www.appacdmanadia.pt/). A ficha de Inscrição constitui parte integrante do processo de cliente, e o cliente/seu significativo deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia ou original dos seguintes documentos:

    1.1. Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

    1.2. Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixa do candidato e do seu agregado familiar;

    1.3. Identificação do médico assistente:

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na APPACDM de Anadia.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o representante legal.

5. 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.

6. A APPACDM de Anadia disponibiliza no ato da inscrição o link do site institucional onde poderão ser consultados os documentos institucionais.

7. A Recolha de dados pessoais dos clientes da APPACDM de Anadia tem como finalidade a Gestão dos processos do cliente, nomeadamente todos os procedimentos que envolvam a seleção, admissão e constituição do processo individual do cliente, a definição e processamento de mensalidades, a prestação de serviços contratualizados, a divulgação das atividades e serviços prestados, por meio do uso de imagem ou som.

8. Os dados pessoais dos/as clientes e suas famílias/significativos da APPACDM de Anadia, são de exclusivo acesso dos seus colaboradores, de acordo com as suas funções e na medida do necessário para a prestação de serviços e desenvolvimento de atividades.

9. Para além das atividades inerentes à prestação de Serviços, a cedência de dados é apenas aplicável no âmbito da legislação em vigor, relativa às entidades tutelares e financiadoras. Não são cedidos ou vendidos quaisquer dados pessoais para fins comerciais.

10. O tratamento dos dados pessoais recolhidos tem como fundamento legal a inscrição do Cliente e a respetiva execução do contrato de prestação de serviços da APPACDM de Anadia, e o cumprimento das obrigações contratuais e legais dele decorrentes, recíprocas e para com entidades terceiras, designadamente públicas, como a Administração Tributária e a Segurança Social.

11. Os dados pessoais recolhidos serão somente conservados pelo tempo estritamente necessário, seja para cumprimento de prazo certo expressamente fixado por Lei,

seja pelo tempo necessário a cumprir com as obrigações referidas no antecedente ponto 4, garantindo sempre o sigilo e a confidencialidade preconizadas pela APPACDM de Anadia e pelo RGPD. Todos os dados serão guardados por um mínimo de 2 anos após a cessação da prestação do serviço. Os mesmos poderão ser conservados por um prazo superior por força de disposição legal especifica.

12. O titular dos dados tem o direito de solicitar, por escrito, ao responsável pelo tratamento, para os contactos supra:

a) O acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, sem prejuízo dos prazos de conservação acima referidos;

b) A limitação ou oposição ao tratamento desses dados, sem prejuízo das finalidades de tratamento imperativas ou interesse legítimo do responsável pelo tratamento;

c) A portabilidade desses dados nas situações previstas pelo artigo 20.º do RGPD;

d) Retirar o consentimento dado para tratamento de dados em qualquer altura, sem prejuízo da licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;

e) Apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, no que ao tratamento desses dados diz respeito.

13. A comunicação dos dados pessoais recolhidos constitui requisito de prestação serviços, bem como obrigação legal e contratual, pelo que o titular está obrigado a fornecê-los e a atualizá-los

14. **A APPACDM de ANADIA visa, com a aplicação desta Medida, promover a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados da instituição, evitando que estes sejam, de modo acidental ou ilícito, perdidos, destruídos, alterados indevidamente ou acedidos por quem não autorizado**. Objetiva-se proteger, não só a instituição, mas também reforçar a defesa dos direitos e liberdades de todos quantos integram a instituição, sejam clientes ou formandos, familiares, significativos, colaboradores e todos os stakholders, tendo como objetivo a melhoria contínua da qualidade de serviço.

NORMA VIII - Condições de Admissão

1. O lar residencial destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
2. Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;
3. Cujos familiares não os possam acolher;
4. Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
5. Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
6. O lar residencial pode admitir temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

NORMA IX - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente, (35%);
2. Encontrar-se em situação de vulnerabilidade económica, (30%);
3. Frequência de outra resposta social da organização, (20%);
4. Situações de Emergência Social, (10%);
5. Limitações da estrutura familiar, (5%);

Excluem da aplicação dos critérios de priorização na admissão, as vagas sociais, a gerir pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

No caso de existir vaga, o candidato é convocado para a entrevista de admissão onde é aferida a ponderação de cada critério de acordo com a seguinte matriz:

Critério	Ponderação	Hierarquização
Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente	**35**	**Adequado (30) -** Entre outros… ser portador de incapacidade intelectual e outras incapacidades, possuir limitações da estrutura familiar. **Pouco adequado (20) -** Entre outros… problemas de saúde que necessitem de cuidados médicos, desde que assegurados pela família; problemas de saúde que necessitem de técnicas e terapias complementares regularem, inexistentes na organização **Nada adequado (0) -** Entre outros… problemas de saúde que necessitem de apoio médico constante; patologias severas do foro psiquiátrico

Encontrar-se em situação vulnerabilidade económica;	**30**	**30 -** Situação de Carência Económica - no Limiar de pobreza – 438.81€[1] **0 -** Acima do limiar de Pobreza
Frequência de outra resposta social da organização	**20**	**20 -** Frequenta **0 -** Não Frequenta
Situações de Emergência Social	**10**	**10 -** Inexistência de retaguarda institucional, comunitária ou outra, adequada às necessidades **5 -** Resposta institucional, comunitária ou outra desadequada às necessidades **0 -** Existência de retaguarda institucional ou comunitária adequada às necessidades
Limitações da estrutura familiar	**5**	**5 -** Inexistência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária **0 -** Existência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária

Em caso de empate será tido em conta o Critério de Antiguidade da inscrição em Lista de Candidatos.

[1] (in Indicadores sobre a pobreza, Dados Europeus e Nacionais, 2021, EAPN)

NORMA X – Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente.

2. É competente para decidir a Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.

4. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam será solicitado ao representante legal do cliente e/ou aos significativos que assumam:

    4.1. A obrigação de acompanhar e apoiar o cliente durante o período de adaptação;

    4.2. A responsabilidade de providenciar a recepção do cliente em caso de inadaptação, bem assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

5. No ato da admissão são devidos os pagamentos correspondentes à primeira comparticipação familiar.

NORMA XI – Acolhimento

No ato de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:

1. Receção pelo Diretor Técnico ou seu substituto;

2. Realização de visita guiada às instalações;

3. Apresentação da equipa de colaboradores;

4. Apresentação dos outros clientes;

5. Entrega do Regulamento Interno da resposta social;

6. Registo e identificação de pertences (assinado por cliente/representante legal e Diretor Técnico ou substituto);

7. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente, no seguimento do que é delineado no Plano de Integração;

8. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XII- Processo Individual do Cliente

Cada cliente tem um processo individual confidencial (podendo ser consultado pelo próprio, seu representante legal e equipa técnica), devidamente organizado, contendo dados relativos à sua situação social, clínica e terapêutica, bem como outras informações consideradas pertinentes. De acordo com o artigo 8, da portaria nº59/2015,de 02/03, nele devem constar:

1. Identificação do residente;
2. Ficha Síntese da aplicação dos critérios de admissão;
3. Data de admissão;

4. Ficha de admissão e avaliação diagnóstica;
5. Identificação do médico assistente e respetivos contactos;
6. Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
7. Identificação da situação clinica e social;
8. Exemplar do contrato de prestação de serviços e folha de cálculo da comparticipação familiar;
9. Cópia de certidão de sentença judicial de maior acompanhado;
10. Plano Individual de Cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
11. Programa de acolhimento e respetiva avaliação;
12. Plano Individual (PDI) e respetiva revisão;
13. Relatórios de avaliação e monitorização do PDI;
14. Relatórios de acompanhamento social;
15. Relatórios de acompanhamento psicológico;
16. Declaração de Consentimento de tratamento dos dados pessoais;
17. Declaração de Consentimento de captação, uso e tratamento e publicação de imagens;
18. Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;
19. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

Todos os dados referentes ao processo individual do cliente são reservados e cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

NORMA XIII - Lista de Candidatos

A lista de candidatos é atualizada semestralmente, através de contacto, carta, email ou telefone, no sentido de saber se o cliente continua interessado na resposta. Mediante o sentido da resposta, continuará em lista de espera ou será retirado.

A gestão da lista de espera está subordinada à aplicação dos critérios de admissão.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV – Instalações

O Lar Residencial Emília Verdade Martins fica situado na Rua da APPACDM de Anadia, nº 380, 3780-367 Avelãs de Caminho, com capacidade para 12 clientes, com Acordo de Cooperação para 12 clientes, celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Aveiro, em30 de setembro de 2017. A capacidade da Instalações é de 12 Clientes, conforme parecer técnico dos Serviços de Engenharia e Arquitetura do Instituto de Segurança Social- I.P.

As suas instalações são compostas por áreas interiores e exteriores, nomeadamente as seguintes áreas funcionais:

- Hall de entrada;

- Instalações para os profissionais;

- Convívios e atividades;

- Refeições;

- Alojamento;

- Cozinha e lavandaria;

- Dispensa

- Serviços de apoio;

NORMA XV - Horários de Funcionamento e de Visitas

1. O Lar Residencial funciona todos os dias, em complementaridade com outras respostas sociais/ serviços.
2. Os significativos e representante legal do cliente podem visitá-lo sempre que entenderem, de preferência no período entre as 17:00 e as 19:00, em dias de semana e entre as, 15:00 e as 19:00 aos fins-de-semana. As visitas aos clientes devem, por via de regra, efetuar-se na sala de estar.
3. As saídas e entradas dos clientes em períodos de férias e fins-de-semana deverão ser asseguradas pelos significativos, de acordo prévio com o Diretor Técnico. A pessoa a quem for confiado o cliente será responsável por ele, durante o período em que este está consigo, devendo para isso assinar um termo de responsabilidade
4. Mediante situação epidemiológica especifica local ou da APPACDM de Anadia, pode ser determinada, em articulação com a autoridade de saúde local e normas impostas pela Direção Geral de Saúde, a suspensão de visitas à instituição por tempo indeterminado.
5. Os contactos telefónicos para os clientes, deverão ser realizados evitando os horários das atividades e os horários de refeição.

NORMA XVI - Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) orienta-se pela Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, sendo aplicada a seguinte fórmula:

RC = (RAF/12-D) /N

Sendo que:

RC= 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 3º grau;
    c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
    d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
    e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

f) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação),ou que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

g) Considera -se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário

h) Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

- Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio oude parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a

paga ao senhorio, cedênciado 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 ovalor 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 dedezembro 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 superiora 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- 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%;

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

- Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar considera -se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Para efeito da 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;
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
e) Para além das despesas referidas anteriormente 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.
f) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) podem a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XVII - Comparticipações Familiares

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da resposta social de LRE é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Considera -se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 da NORMA XV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à

Retribuição Mínima Mensal Garantida; nos casos em que essa soma seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida, é considerado o valor real da despesa;

4. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja inferior a 90% dos rendimentos do cliente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90% sobre o rendimento *per capita*;
5. Na frequência de duas respostas sociais (CACI e Lar Residencial), a soma das percentagens das Comparticipação Familiar não pode ultrapassar os 100% do rendimento *per capita;*
6. Na frequência apenas da resposta social de lar residencial, a comparticipação familiar é de 90% do rendimento *per capita*;
7. Para efeito de comparticipação familiar na resposta social de Lar Residencial, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante,80% do montante da Prestação Social de Inclusão (PSI), recebida pelo utente.
8. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar, a mesma é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite do custo real do cliente, aferido no ano anterior;
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
11. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

12. A falta de entrega dos documentos probatórios no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
13. Montante máximo da comparticipação familiar. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.
14. Em caso de alterações ao estipulado o cliente/representante legal será avisado no prazo de 30 dias.

NORMA XVIII - Montante e revisão da comparticipação familiar/ Pagamentos

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.
4. A Direção, sob proposta da Assistente Social e Coordenadora da Resposta Social, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.
5. O pagamento da Comparticipação Familiar é referente a 12 meses, processado mensalmente;
6. O pagamento da Comparticipação Familiar é efetuado até ao dia 8 do mês respetivo, na Secretaria da Instituição, nas horas normais de expediente (das 09:00 às 12:30 / das 14:00 às 17:00) ou por transferência bancária.

NORMA XIX - Recursos Humanos

O quadro de pessoal do LRE encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, animadora sociocultural e ajudantes de estabelecimento de apoio à pessoa com deficiência), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

As Funções de todos os colaboradores da APPACDM de Anadia encontram-se descritas no Manual de Funções da APPACDM de Anadia. Este é um documento que proporciona informação útil, objetiva e concisa acerca do conteúdo dos deveres e responsabilidades inerentes a determinada função dentro da APPACDM, definindo ainda a forma/estratégia como são asseguradas as funções e responsabilidades em caso de ausência ou impedimento dos colaboradores.

Encontra-se afixado no Placard de informações.

NORMA XX - Direção Técnica

1. A direção técnica do Lar Residencial compete a um técnico superior, de acordo com a Portaria nº 59/2015 de 2 de março, na sua redação atual, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/A diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico definido pela direção.

3. - À direção técnica compete dirigir o estabelecimento, programar as atividades e coordenar e supervisionar os profissionais, com vista ao normal funcionamento do estabelecimento.

Compete, ainda, à direção técnica:

a) Promover reuniões com os profissionais;

b) Promover reuniões com os residentes e ou familiares, quando se justifique.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI - Direitos dos Clientes

Os Direitos dos clientes constam na Carta dos Direitos e Deveres dos clientes da APPACDM de Anadia.

São, ainda, direitos dos clientes:

1. Promoção e respeito pelos princípios de normalização, personalização, individualização, privacidade e bem-estar, assegurando a prestação de todos os cuidados adequados à 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 a sua integração social;
3. Participação em atividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da Instituição;
4. Apoio na doença e garantia das condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;

5. Assistência religiosa, sempre que o cliente o solicite, ou na incapacidade deste a pedido da família;
6. Apresentação de reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou à Diretora Técnica.
7. No caso dos clientes ou representantes legais deve constar o direito a ver garantida a proteção de dados individuais, o que se constitui como obrigação da Instituição.

NORMA XXII - Deveres dos Clientes

Os Deveres dos clientes constam na Carta dos Direitos e Deveres dos clientes da APPACDM de Anadia.

São, ainda, deveres dos clientes:

1. Cumprimento das normas que lhes são impostas não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes ou dos colaboradores.

2. Respeito pelas hierarquias estabelecidas, respeitando os colaboradores ao serviço, bem como os outros clientes de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da instituição.

3. Zelo pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.

4. Cumprimento das seguintes interdições:

   4.1. O consumo de medicamentos sem a prescrição médica;

4.2. Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

NORMA XXIII - Direitos dos Representantes Legais/ Significativos

São direitos dos representantes legais/significativos dos clientes:

1. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do cliente;

2. Serem prontamente informados sobre qualquer aspeto pertinente relativo ao cliente, que ocorra durante o período de permanência no Lar, nomeadamente alterações de saúde, comportamento, rotina, etc.;

3. No caso dos clientes ou representantes legais deve constar o direito a ver garantida a proteção de dados individuais, o que se constitui como obrigação da Instituição.

NORMA XXIV - Deveres dos Representantes Legais/ Significativos

São deveres dos representantes legais/significativos dos clientes:

1. Custeio das despesas elegíveis, com o seu tutorado, nomeadamente a mensalidade e outras despesas;

2. Estarem atentos e acolherem toda a informação fornecida pelo Instituição;

3. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do cliente;

4. Apoiarem e incentivarem o cliente a que seja responsável e cuidadoso nos seus aspetos de apresentação e higiene;

5. Transmitirem e manterem atualizada toda a informação relativa a medicação, cuidados especiais de saúde, dietas, informação médica, alergias, etc.;

6. Cumprirem as normas de funcionamento estabelecidas para a resposta social;

7. Estarem sempre contactáveis ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de quem os substitua;

8. Comparecerem pessoalmente em caso de alguma emergência ou pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito.

NORMA XXV - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Preservação do seu bom nome na comunidade e nas organizações que representa;

2. Recebimento das comparticipações familiares de acordo com o estabelecido;

3. Exigir o cumprimento integral do presente Regulamento.

NORMA XXVI - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Adequar as atividades às capacidades, interesses e necessidades dos clientes;

2. Assegurar as condições necessárias ao desenvolvimento pessoal e social do cliente;

3. Contribuir para a socialização e integração social do cliente na comunidade;

4. Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços;

5. Articular, se possível e necessário, os programas de ação com outros serviços ou organizações (CACI, estruturas de Formação Profissional, emprego, atividades de lazer, desportivas e outras);

6. Promover, sempre que possível, a participação ativa dos clientes e seus representantes/significativos, na vida da organização;

7. Obter autorização dos clientes para informatização dos dados pessoais, bem como para uso da imagem para fins institucionais, garantindo a proteção dos dados dos intervenientes.

8.Garantir a proteção dos dados individuais do cliente e seu representante legal;

9. Cumprir os normativos legais em vigor.

10. Os Deveres da entidade Gestora encontram-se ainda definidos:

10.1. No Código de Conduta e Ética da Instituição;

10.2. No Manual de Funções da Instituição;

10.3. No Manual de Acolhimento da Instituição.

NORMA XXVII - Direitos dos Colaboradores

Os direitos dos colaboradores encontram-se definidos

1. Na legislação laboral em vigor;
2. O contrato coletivo e suas alterações entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, publicados, respetivamente, no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE), n.º 39, de 22 de outubro de 2017, e n.º 35, de 22 de setembro de 2018, com retificação publicada

no BTE, n.º 39, de 22 de outubro de 2018, Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, 08/11/2019, Contrato coletivo entre Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros - **Revisão global** Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 2, 15/01/2021, Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a FEPCES – Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, - **Alteração salarial e outras**, O presente acordo altera o CCT publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, de 08 de novembro de 2019 (Revisão global)

3. No Código de Conduta e Ética da Instituição;
4. No Manual de Funções da Instituição;
5. No Manual de Acolhimento da Instituição.

NORMA XXVIII - Deveres dos Colaboradores

Os deveres dos colaboradores encontram-se definidos

1. Na legislação laboral em vigor;

2. O contrato coletivo e suas alterações entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, publicados, respetivamente, no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE), n.º 39, de 22 de outubro de 2017, e n.º 35, de 22 de setembro de 2018, com retificação publicada no BTE, n.º 39, de 22 de outubro de 2018, Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, 08/11/2019, Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - CNIS e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros - **Revisão global** Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 2, 15/01/2021, Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a FEPCES – Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros, - **Alteração salarial e outras**, O presente

acordo altera o CCT publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, de 08 de novembro de 2019 (Revisão global)

3. No Código de Conduta e Ética da Instituição;

4. No Manual de Funções da Instituição;

5. No Manual de Acolhimento da Instituição.

NORMA XXIX - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Responsabilidade

O Lar só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.

No caso de o depósito ter por objecto qualquer quantia de dinheiro, a instituição, assegurará a gestão financeira, constituirá uma conta-corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, por forma a que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.

NORMA XXX - Entrega e Restituição

1. A entrega e a restituição de objetos ou valores depositados pelos clientes 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 cliente, 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 cliente, deverão sempre que possível ser apensos à declaração de levantamento as faturas ou recibos correspondentes;

4. A Direcção prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando a tal solicitado pelo cliente, seu representante ou pela direção da instituição:

5. Os serviços administrativos da instituição, com autorização da Presidente da Direcção, devem facultar ao interessado ou seu representante legal, com possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamentos de fundos.

NORMA XXXI - Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares/representantes legais, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente/ familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

4. Sempre que ocorra alguma alteração ao conteúdo do contrato serão elaboradas uma adenda ao existente sempre sujeita a aprovação de ambas as partes.

O contrato tem de prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

NORMA XXXII - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente/ significativo/ representante legal

1. As situações especiais de ausência dos clientes devem ser comunicadas à direção técnica;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;

3. O montante da comparticipação familiar do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, inclusive;

4. Outras exceções serão atendíveis pela direção.

NORMA XXXIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:

1. Caducidade;

2. Revogação por acordo;

3. Resolução por iniciativa de qualquer das partes;

4. Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário;

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o representante legal do cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por declaração dirigida à direcção da APPACDM de Anadia, com a antecedência mínima de 30 dias, invocando a causa.

NORMA XXXIV - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Imputável ao Prestador

1. A APPACDM de Anadia, reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

2. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:

2.1. Necessite de cuidados especiais;

2.2. Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes clientes do lar.

3. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso por situações imponderáveis nomeadamente calamidade natural ou razoes de saúde publica.

4. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direcção da APPACDM de Anadia, sob proposta da Direcção Técnica do lar, após prévia audição do cliente e do respectivo representante legal, devendo ser-lhe notificada.

5. Da intenção da cessação da prestação dos serviços a Instituição notifica o cliente/ significativo/ representante legal com a devida antecedência de 30 dias de modo a assegurar ser garantida resposta social alternativa adequada.

6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do representante do cliente

NORMA XXXV - Sugestões e Reclamações

As partes interessadas que desejam apresentar uma Sugestão/reclamação sobre a instituição podem faze-lo através de:

- Livro de reclamações;

- Livro de reclamações Electrónico através da plataforma online com o endereço www.livroreclamacoes.pt;

Ambos disponíveis nos termos legalmente definidos. As reclamações formalizadas no livro serão alvo de tratamento em conformidade com a legislação em vigor.

Quando não enquadráveis nos pontos anteriores e não apresentadas sobre a forma escrita ou digital, as sugestões/ reclamações devem ser captadas por qualquer colaborador que as receba. Posteriormente serão resumidas pela directora técnica ou coordenadora de resposta social em formulário próprio, quer lhe sejam comunicadas directamente, quer lhe sejam transmitidas por outros colaboradores da instituição.

As sugestões/ reclamações podem ainda ser apresentadas em reuniões de resposta social, em reuniões de assembleia geral e nos questionários de avaliação do grau de satisfação.

As sugestões ou reclamações podem ainda ser feitas por oficio, email (livroreclamacoes@appacdmanadia.pt) ou site da instituição (https://www.appacdmanadia.pt/). Poderá ainda recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis, onde será dado conhecimento das decisões tomadas e eventuais medidas implementadas.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI - Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta de lar Residencial,

2. 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.

3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII - Integração de Lacunas

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

NORMA XXXVIII - Disposições Complementares

1. Todos os clientes são abrangidos por seguro de acidentes pessoal.

2. A Instituição participará o falecimento do cliente ao familiar responsável por este, que se encarregará de todas as diligências, no sentido da remoção do corpo tão cedo

quanto possível da Instituição. Todas as despesas daí decorrentes são da responsabilidade da família

3. Nas situações de clientes em que a tutela pertence à Instituição, esta encarregar-se-á de providenciar a realização do funeral, depois de cumpridas as formalidades legais. Nestas situações o funeral realizar-se-á no cemitério de Avelãs de Caminho. Revertendo para a Instituição o subsídio de funeral a que haja direito, atribuído pela Segurança Social ou por outro organismo de Providência. Nos casos em que não haja lugar ao reembolso de despesas de funeral, estas serão suportadas na íntegra pela Instituição

NORMA XXXIX - Procedimentos em Situação de Emergência

A instituição assegura o procedimento de atuação adequado, em caso de emergência, bem como soluções apropriadas à resolução de problemas, de forma a garantir a salvaguarda dos clientes e colaboradores, a defesa do património e a proteção geral da instituição em situação de emergência, de acordo com o seu Plano de Segurança Interno. Assim, o Plano de Segurança Interno constitui-se como um instrumento que pretende dar cumprimento aos seguintes objetivos:

a) Salvaguardar a vida humana;

b) Sensibilizar e responsabilizar os colaboradores da instituição para os riscos e cumprimento das normas de segurança;

c) Preparar todos os utilizadores da instituição para os procedimentos a ter em conta em caso de emergência;

d) Mobilizar e organizar os meios humanos visando a atuação em caso de emergência;

e) Informar e colaborar com as entidades operacionais e proteção civil.

f) Ativar os planos de contingência.

NORMA XL - Procedimento em situação de maus tratos

A instituição assegura o procedimento de atuação adequado em situação de maus tratos ou de indício dos mesmos de acordo como Manual de Prevenção e Tratamento de Situações de Maus-tratos.

Este manual pretende ser um instrumento de prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos clientes, bem como de avaliação e diagnóstico que permita prevenir, identificar, registar e sinalizar as situações enquadráveis nos maus-tratos. Pretende, ainda, definir um protocolo de prevenção e atuação em situações de negligência, abuso, maus-tratos e discriminação que possam ocorrer em situação social, institucional e familiar.

Para dar cumprimento ao Manual possui uma ficha de ocorrência de incidentes, cumprindo os procedimentos adequados, ou encaminhando para as estruturas adequadas sempre que a equipa técnica o considere.

NORMA XLI - Consentimento Informado

A Instituição assegura que os dados pessoais dos clientes e dos colaboradores são "tratados de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé; recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades". Ainda "assegura que os dados pessoais são adequados, pertinentes e não excessivos relativamente às finalidades para que são recolhidos e posteriormente tratados e são conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior"

O tratamento de dados pessoais só poderá ser efetuado se o titular/representante legal tiver dado seu consentimento informado, por escrito.

Ainda, a instituição possui autorização da Comissão Nacional da Proteção de Dados para tratamento automatizado de Dados Pessoais, com a finalidade de gestão de recursos humanos, estando em análise a autorização, pela mesma entidade, para o tratamento automatizado de dados pessoais com a finalidade de gestão de clientes.

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em reunião de Direção e parecer favorável do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro sendo aplicável a todas as partes envolvidas, substituindo o regulamento anteriormente em vigor.

Aprovado em reunião de Direção a _____/_____/_____

A Presidente da Direção

_____

Eng.ª Maria Madalena Henriques Cerveira

CONTROLO DE VERSÕES

Versão	*0*	**Disseminação**

Entrada em vigor	Junho de 2011	**Resp.**	SGQ
Elaborado por	SGQ	**Meio**	Placard/ Ecrã touch/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Junho de 2011
		Próxima revisão	Sempre que se justifique

Versão	*1*	**Disseminação**	
Entrada em vigor	Julho de 2012	**Resp.**	SGQ
Elaborado por	SGQ	**Meio**	Placard/ Ecrã touch/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Julho de 2012
		Próxima revisão	Sempre que se justifique

Versão	*2*	**Disseminação**	
Entrada em vigor	Fevereiro de 2013	**Resp.**	SGQ

Elaborado por	SGQ	**Meio**	Placard/ Ecrã touch/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Fevereiro de 2013
		Próxima revisão	Sempre que se justifique

Versão	*3*	**Disseminação**	
Entrada em vigor	Maio de 2015	**Resp.**	SGQ
Elaborado por	Maria Alexandra Neves, Ana Cristina Góis e Marisa Pinto	**Meio**	Placard/ Ecrã touch/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Maio de 2015
		Próxima revisão	Sempre que se justifique

Versão	*4*	**Disseminação**	
Entrada em vigor	Maio de 2016	**Resp.**	SGQ

Elaborado por	Maria Alexandra Neves, Ana Cristina Góis e Marisa Pinto	**Meio**	Placard/ Ecrã touch/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Abril de 2016
		Próxima revisão	Sempre que se justifique

Versão	*5*	**Disseminação**	
Entrada em vigor	Agosto 2021	**Resp.**	SGQ
Elaborado por	Maria Alexandra Neves, Marisa Pinto e Elisa Lemos	**Meio**	Placard/ Pessoalmente
Aprovado por	Direção	**Destinatários**	Clientes/ Significativos/ Todas as partes interessadas
		Em	Agosto de 2021
		Próxima revisão	Sempre que se justifique