

Regulamento Interno

Lar de Apoio

Unidade de Viana do Castelo

Lar de Apoio 4



APPACDM de Viana do Castelo - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

Março, 2023

Edição. Equipa Qualidade

Gestão processo. Direção



Rua Gago Coutinho, 43
4900-510 Viana do Castelo



258 806 500



www.appacdm-viana.com



secretariado@appacdm-viana.com

Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais; Natureza e Objetivos	7
Norma I - Âmbito de aplicação	7
Norma II - Legislação aplicável	8
Norma III - Objetivos do Regulamento	8
Norma IV – Princípios orientadores do Lar de Apoio	8
Norma V – Objetivos	8
Norma VI – Destinatários	9
Norma VII – Áreas de intervenção e serviços	9
CAPÍTULO II - Processo de Candidatura	10
Norma VIII - Candidatura	10
Norma IX - Condições de Admissão	11
Norma X - Critérios de Admissão	12
CAPÍTULO III - Processo de Admissão	13
Norma XI - Admissão	13
Norma XII - Acolhimento	13
Norma XIII - Processo Individual do(a) cliente	14
Norma XIV - Lista de espera	14
CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento	15
Norma XV - Instalações	15
Norma XVI - Horários de funcionamento	15
Norma XVII - Entrada e saída de clientes e visitas	15
Norma XVIII - Pagamento da comparticipação familiar	16
Norma XIX - Tabela da comparticipação familiar	16
Norma XX - Refeições	17
Norma XXI - Regras de funcionamento	17
Norma XXII - Quadro de pessoal	19
Norma XXIII - Direção Técnica	19
CAPÍTULO V - Direitos e deveres	20
Norma XXIV - Direitos dos Clientes e Significativos	20
Norma XXV - Deveres dos clientes e significativos	21
Norma XXVI - Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço	22
Norma XXVII - Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço	22
Norma XXVIII - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do(a) cliente	23
Norma XXIX - Contrato	24
Norma XXX - Livro de Reclamações	24
CAPÍTULO VI - Disposições finais	25
Norma XXXI - Alterações ao Regulamento	25
Norma XXXII - Integração de Lacunas	25
Norma XXXIII - Disposições Complementares	25
Norma XXXIV - Entrada em Vigor	27

CAPÍTULO I - Disposições Gerais; Natureza e Objetivos

Norma I - Âmbito de aplicação

O Lar de Apoio 4 (LAP), é uma das estruturas de resposta da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Viana do Castelo.

Ao nível da cooperação com a tutela, rege-se por um acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo.



Norma II - Legislação aplicável

1. O Lar de Apoio rege-se pela legislação aplicável ao seu sector de atividade, em vigor em cada momento, pelos seus estatutos e pelas normas constantes neste regulamento interno.
2. Este Lar de Apoio rege-se pelo estipulado no **Guião Técnico nº1** de dezembro de 1996 (*condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos Lares de Apoio*) e pela **Portaria 196/A 2015** de 1 de Julho (*define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social*), entre outros normativos e orientações.
3. O LAP incorpora ainda princípios do referencial EQUASS (*European Quality in Social Services*).

Norma III - Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento, visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores) ao nível da gestão.

Norma IV – Princípios orientadores do Lar de Apoio

O funcionamento dos estabelecimentos residenciais rege-se pelos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos residentes.

Norma V – Objetivos

O Lar de Apoio prossegue, designadamente os seguintes objetivos:

- a. Proporcionar alojamento, que se aproxime tanto quanto possível do ambiente familiar, a crianças e jovens que frequentem estruturas de apoio específico;
- b. Proporcionar alojamento temporário para apoio às famílias com vista ao equilíbrio das relações familiares;
- c. Criar condições facilitadoras da integração sociofamiliar
- d. Proporcionar meios que contribuam para a sua valorização pessoal.

Norma VI – Destinatários

1. O Lar de Apoio destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade:
 - a. Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;
 - b. Cujos familiares não os possam acolher;
 - c. Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
 - d. Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

Norma VII – Áreas de intervenção e serviços

1. O Lar de Apoio assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento;
 - 1.2. Serviço de transporte – entre resposta diurna e resposta noturna da instituição (quando aplicável);
 - 1.3. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - 1.4. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.5. Tratamento de roupa;
 - 1.6. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde.

2. O LAP, em conjunto com o CACI proporcionam as seguintes atividades, por si ou em parceria com outras entidades:
 - 2.1. Atividades de desenvolvimento social e realização pessoal, de acordo com os objetivos constantes no Plano Individual (PI) de cada cliente;
 - 2.2. Atividades de lazer e animação de tempos livres, sempre que possível integradas nas atividades desenvolvidas na ou pela comunidade;
 - 2.3. Outras atividades de cariz desportivo, terapêutico, ocupacional, artístico, social, intelectual ou formativo.

CAPÍTULO II - Processo de Candidatura

Norma VIII - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o(a) cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidato/inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas.

Caso pretenda a simulação da comparticipação familiar deverá comprovar os respetivos encargos e rendimentos do agregado familiar mensal relativo:

- a habitação (renda de casa, ou prestação de empréstimo e respetivos seguros obrigatórios);
- a despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovadas através de declaração médica, e com a apresentação dos respetivos recibos;
- a despesas com transportes públicos;
- IRS, nota de liquidação e prestações pecuniárias usufruídas pelo agregado familiar (vencimentos, pensões, subsídios, etc.).

2. O período de candidatura encontra-se permanentemente aberto, embora condicionado à existência de vaga neste Estabelecimento e sempre em articulação com a existência de vagas nas demais respostas sociais disponibilizadas pela APPACDM e em função do perfil do(a) candidato(a).

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o horário normal de expediente da resposta de dia à qual a residência está afeta.

3. O período de renovação processual decorrerá uma vez por ano, sendo os representantes legais informados, atempadamente, das datas, horários e de todos os procedimentos para a realização das mesmas.

4. 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 IX - Condições de Admissão

1. Atenta à especificidade e complementaridade desta resposta social disponibilizada pela APPACDM de Viana do Castelo e da sua articulação com as demais áreas e respostas que enquadram o espectro associativo da mesma Instituição, são condições de admissão em Lar de Apoio:

- a. A verificação da existência de deficiência mental/dificuldade intelectual que não exija cuidados de saúde especializados;**
- b. Frequentar uma das respostas sociais da instituição ou programa socio profissional, com percurso na instituição;**

Nota 1: Não serão admitidos clientes com problemas de delinquência comprovada, nem perturbações de foro psiquiátrico, a menos que devidamente compensados, de forma a não causarem perturbações emocionais ou físicas nos restantes clientes, a fim de garantir o mínimo de estabilidade no funcionamento da resposta social.

2. A admissão da pessoa com deficiência no LAP está sujeita à apresentação de um relatório clínico e ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica. Do relatório devem constar os seguintes elementos:

- a. Identificação da pessoa com deficiência e/ou do seu ou da sua representante legal;**
- b. Situação física, psíquica e social.**

3. Caso o(a) candidato(a):

- a. Reúna condições de admissão** - serão pontuados os critérios de admissão e passará a integrar a lista de espera da resposta ou caso não exista lista de espera passará automaticamente para processo de admissão;
- b. Não reúna condições de admissão** – processo será arquivado.

Nota 2: Será sempre dada prioridade aos candidatos que já frequentam a resposta de CACI Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão na instituição.

Norma X - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

Critérios	Ponderação
Residência no distrito/concelho de implantação da resposta	30
Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente	25
Limitações da estrutura familiar	20
Situação de emergência social devidamente identificada pelos serviços de segurança social	15
Familiar direto de cliente	10

CAPÍTULO III - Processo de Admissão

Norma XI - Admissão

1. É realizada entrevista de avaliação diagnóstica, na estrutura com a Equipa Técnica, com o objetivo de conhecer melhor o(a) candidato(a) e família, apresentar a estrutura, explicar procedimentos e normas, recolher elementos para a realização do plano de cuidados, e marcar data para início do acolhimento.
2. Executam-se as seguintes tarefas:
 - a. Receção pelo Diretor Técnico ou, em sua substituição, um elemento da Equipa Técnica;
 - b. Visita guiada às instalações, com observação das diferentes rotinas;
 - c. Apresentação da equipa técnico-pedagógica e dos colaboradores que integram o Estabelecimento;
 - d. Celebração, por escrito; de contrato de prestação de serviços;
 - e. Entrega do Regulamento Interno da resposta social aos significativos e por eles assinada uma declaração como prova de que tomaram conhecimento; **a admissão somente se efetuará com a aceitação, por escrito, do presente Regulamento.** O desconhecimento das normas deste Regulamento não desresponsabiliza os que as venham a transgredir.
3. No ato da admissão, o(a) cliente e/ou responsável assume o compromisso de proceder aos seguintes pagamentos: seguro, quota de associado (se aplicável) e comparticipação familiar. No caso de não existir acordo de cooperação com a Segurança Social e até isso acontecer, as admissões serão feitas em função da comparticipação familiar que garanta a prestação de serviços com qualidade.

Norma XII - Acolhimento

1. O acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado entre o(a) cliente e/ou significativo, não devendo, contudo, ser inferior a 30 dias. Neste período é elaborado um **plano de acolhimento** e deverão ser proporcionadas de forma gradual, sustentada e acompanhada as melhores condições para a integração no Lar e dar especial atenção à interação entre o(a) novo(a) cliente e os colaboradores, o(a) cliente e os outros clientes, a adaptação a novos espaços, a interiorização gradual das regras e os ritmos de resposta. Este tempo servirá também, para que se estabeleçam laços relacionais que facilitem todo o processo de adaptação à nova realidade. Findo este período proceder-se-á a uma **avaliação**, pela equipa técnico-pedagógica, da integração do cliente, com os devidos registos de atividades e intervenções efetuadas;

Norma XIII - Processo Individual do(a) cliente

1. Será elaborado um processo individual de cada cliente, onde devem constar:
 - a. A ficha de inscrição de onde conste a sua identificação, do médico assistente e da pessoa de referência ou representante legal e o respetivo contacto;
 - b. A data de admissão;
 - c. Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar e social;
 - d. Relatório clínico e/ou de equipa multidisciplinar da situação de deficiência;
 - e. O Plano individual de inclusão (PII):
 - f. Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - g. O exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h. O registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do(a) cliente deve ser mantido em local próprio que garanta a sua confidencialidade e a conservação dos documentos nele incluídos. O(a) cliente ou os seus significativos, têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas;

Norma XIV - Lista de espera

A lista de espera é atualizada de dois em dois anos, ou sempre que exista vaga, contactando-se os candidatos para averiguar se ainda se mantêm interessados no ingresso na Instituição e se as condições ainda são as mesmas em que foram selecionados; a determinação da necessidade de uma nova avaliação compete à equipa técnica do Estabelecimento¹.

¹ Para mais informações sobre este processo deve ser consultada Instrução de Trabalho específica.

CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento

Norma XV - Instalações

O Lar de Apoio 4 da APPACDM de Viana do Castelo está sediado na Rua José Manuel Marques nº 19 – Meadela, 4900-745 Viana do Castelo, com o telefone: 258 825097 e o móvel: 910303252, e-mail: dir-unidade-viana@appacdm-viana.com e as suas instalações são compostas por:

- a. 1 cozinha;
- b. 1 sala de estar/convívio;
- c. 1 cave com área de arrumos e área de lavandaria;
- d. 3 casas de banho;
- e. 5 quartos;
- f. 1 área exterior de jardim com churrasqueira.

Norma XVI - Horários de funcionamento

1. O Lar de Apoio 4 funciona de segunda a sexta-feira, das 16h30 às 10h00.
2. Para além dos fins-de-semana, feriados nacionais e feriado municipal, o Lar de Apoio em cada ano civil encerrará:
 - a. Para férias e reabrirá conforme Ordem de Serviço a ser disponibilizada pela direção da APPACDM de Viana do Castelo;
 - b. Sempre que recomendado pelos serviços públicos de saúde, em caso de doença infetocontagiosa ou outra;
 - c. Por causa extrínseca à Instituição, no caso de roubo, catástrofe ou outra.
3. Nas situações supracitadas é garantido ao 2º outorgante o não pagamento desse período.

Norma XVII - Entrada e saída de clientes e visitas

1. De acordo com o horário de funcionamento, a entrada dos clientes processa-se das 16h30m às 17h00 e a saída das 8h30 às 9h15.
2. Todos os clientes podem convidar e/ou receber visitas de familiares e amigos, desde que previamente agendadas e autorizadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do LAP.

3. As visitas têm de salvaguardar as regras de funcionamento do Lar, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes; no caso de se verificar o incumprimento desta regra, estas visitas poderão ser impedidas de voltar ao Lar.
4. As visitas que manifestarem interesse em fazer uma refeição com o(a) cliente poderão fazê-lo, desde que previamente agendadas e autorizadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do LAP.

Norma XVIII - Pagamento da comparticipação familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar, deverá ser sempre efetuado entre o dia 1 e 8 do mês a que diz respeito junto da respetiva resposta social ou nos serviços administrativos.
2. No caso de o pagamento não ser efetivado neste período, aplica-se o procedimento instituído na Instrução de trabalho nº 347.
3. A falta de pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo estipulado, constitui o devedor em mora com as devidas consequências legais.
4. Ao valor da comparticipação familiar será sempre acrescentado o custo do transporte utilizado pelo cliente, quer seja em transporte público, quando este seja adiantado pela Instituição, quer seja em transporte da APPACDM (inclusivamente entre respostas da instituição), valor este, que será indicado para cada caso e também objeto de revisão anual.
5. Ao valor da comparticipação familiar será sempre acrescentado o valor de despesas extraordinárias, com fraldas, medicamentos e outros.
6. É também da responsabilidade dos clientes/famílias o pagamento de todos os danos causados pelos clientes que não se encontrem cobertos por nenhuma apólice de seguro.

Norma XIX - Tabela da comparticipação familiar

1. A tabela de comparticipações dos clientes ou famílias foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e os pressupostos da cooperação entre a CNIS e a Tutela e encontra-se afixada em local bem visível e anexa-se a este documento.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços e equipamentos sociais é determinada em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{(RAF - D) / 12}{N}$$

Sendo:

- RC** - Rendimento per capita mensal
RAF - Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D - Despesas anuais fixas
N - Número de elementos do agregado familiar.

Norma XX - Refeições

1. O jantar será servido diariamente entre as 19h00 e as 20h00 e o pequeno-almoço entre as 7h30 e as 8h00. Durante o serão, poderá ser servida uma refeição ligeira. De referir que de segunda a sexta-feira os almoços são assegurados pelas diferentes respostas sociais diurnas.
2. A ementa é elaborada e afixada em local visível.
3. O Lar de Apoio, dispondo de adequados serviços de refeitório fornecerá dietas especiais sempre que devidamente justificadas por receita médica ou quando, mediante avaliação, da competência do Serviço de Saúde da Instituição, o estado de saúde do cliente assim o exija, ou por vontade do próprio de acordo com a equipa.
4. É **expressamente proibida** a receção de alimentação confeccionada fora da Instituição, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, bolos de aniversário ou quando solicitada em ocasiões festivas.

Norma XXI - Regras de funcionamento

1. Todos os clientes deverão ter no Lar de Apoio, mudas de roupa e material de higiene devidamente identificados, caso contrário, o Lar não se responsabiliza por eventuais trocas e/ou outras quaisquer anomalias daí decorrentes.
2. A todos os clientes está assegurado o seguro de acidentes pessoais nos termos e de acordo com as normas legais em vigor.
3. Em caso de urgência hospitalar, o(a) cliente é devidamente acompanhado ao serviço de saúde respetivo, sendo os significativos prontamente informados, devendo deslocar-se imediatamente para o local indicado.

4. Todos os medicamentos a administrar no Lar de Apoio têm de ser obrigatoriamente acompanhados de receita médica com a respetiva guia de tratamento; qualquer alteração à medicação habitual tem de ser comunicada de imediato e igualmente acompanhada pela guia de tratamento.
5. Caso os clientes tenham doenças infetocontagiosas, não podem frequentar o Lar de Apoio até que a situação esteja completamente resolvida, apresentando para este efeito comprovativo médico. Até se concretizar esta situação terão de ser isolados do contacto com os outros clientes, cabendo à Direção Técnica a responsabilidade de assegurar um espaço de isolamento em função dos recursos estruturais existentes no estabelecimento.
6. Quando os comportamentos inadequados de um qualquer cliente estejam associados ao incumprimento da medicação prescrita e sendo esta da responsabilidade da família, o Lar de Apoio reserva-se o direito de não permitir a entrada do cliente até que a situação se encontre totalmente resolvida.
7. O Centro não se responsabiliza por qualquer objeto valioso (ouro, prata, roupa, telemóveis e/ou outros aparelhos eletrónicos) que não lhe seja confiado.
8. Todos os objetos e valores pessoais do(a) cliente deverão acompanhá-lo no ato da sua saída do Lar. Caso tal não aconteça, deverão ser reclamados no prazo máximo de noventa dias. Após este prazo, esses bens reverterão a favor do Lar.
9. As faltas devem ser comunicadas, previamente se possível; caso contrário, devem ser justificadas no primeiro dia de falta do cliente.
10. Quando as faltas forem superiores a 4 (quatro) dias, a justificação deve ser por escrito, e assinada pelo significativo.
11. Quando as faltas dadas forem superiores a 30 dias e não justificadas, cabe à Instituição o direito de rescindir o contrato, ocupando a vaga existente.
12. A gestão das tarefas diárias, necessárias ao bom funcionamento da residência deverão, dentro das competências de cada um, ser partilhadas por todos o(a) residentes, como por exemplo: limpeza do Lar, arrumação de espaços comuns ou individuais, ajudar na confeção de refeições, arrumar a cozinha, tratar dos espaços verdes e ou outras atividades que se considerem importantes e necessárias ao desenvolvimento pessoal e autonomia de cada um(a).

13. Este estabelecimento dispõe de suporte para registo das ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social. O registo de ocorrências é comunicado, e entregue à Direção Técnica para tomada de conhecimento

Norma XXII - Quadro de pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de colaboradores (direção, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor. A substituição de colaboradores processa-se da seguinte forma: em caso de ausência temporária de colaborador não existe substituição do trabalhador em causa, colmatando-se a ausência com os recursos internos existentes. Se a ausência tiver um caráter prolongado, procede-se à substituição do trabalhador de acordo com o procedimento de recrutamento e seleção em vigor.

Norma XXIII - Direção Técnica

A Direção do Lar de Apoio 4 da Unidade de Viana do Castelo da APPACDM de Viana do Castelo, está cometida, por delegação de competências da Direção desta Instituição numa Psicóloga, por esta nomeada, que assume as competências e responsabilidades inerentes ao cargo de Diretora Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO V - Direitos e deveres

Norma XXIV - Direitos dos Clientes e Significativos

(definidos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos)

1. São direitos dos clientes:
 - a. Ser esclarecido, acerca dos seus direitos e deveres;
 - b. Participar em atividades ocupacionais, culturais, recreativas, de expressão e desportivas numa perspetiva de igualdade de oportunidades para todos;
 - c. Ter uma alimentação saudável e equilibrada, adequada às suas necessidades;
 - d. Ter um plano individualizado de desenvolvimento e participar na sua elaboração e avaliação;
 - e. Ver respeitada a confidencialidade do seu processo individual;
 - f. Ser respeitado na sua privacidade, confidencialidade e dignidade;
 - g. Fazer sugestões e reclamações;
 - h. Manifestar a sua opinião ou fazer-se representar em todas as decisões que lhe digam respeito;
 - i. Ser assistido em caso de doença ou acidente;
 - j. Ver respeitadas as diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, de sexo, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
 - k. Ser esclarecido sobre o conteúdo do seu contrato;
 - l. Ser recompensado pelo seu desempenho.

2. São direitos dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):
 - a. Participarem ativamente nas reuniões promovidas pelo Estabelecimento;
 - b. Participarem na definição, implementação e avaliação das atividades efetuadas junto do(a) cliente, bem como no processo de transferência ou admissão noutras respostas sociais;
 - c. Serem prontamente informados sobre qualquer aspeto pertinente relativo ao cliente, que ocorra durante o período de permanência no Estabelecimento, nomeadamente alterações de saúde, comportamento e rotina;
 - d. Serem respeitados na sua privacidade e dignidade pessoal, a manifestarem desacordo e serem ouvidos relativamente a todos os assuntos que digam respeito ao cliente, podendo para isso recorrer ao diretor(a) / coordenador(a) e ou à direção da APPACDM de Viana do Castelo;
 - e. Serem informados das possíveis ocorrências e colaborar com a equipa técnica no sentido da resolução das mesmas;

- f. Fazerem as reclamações e/ou apresentarem sugestões, utilizando, para o efeito, o formulário disponível, bem como, se necessário, serem apoiados para o efeito;
- g. Solicitarem informação ou formação para a adoção de estratégias mais funcionais no relacionamento com os filhos ou tutelados;
- h. Participarem na realização do Plano Individual, bem como, consultarem e solicitarem a revisão do mesmo;
- i. Participarem em atividades ou eventos dirigidos aos próprios.

Norma XXV - Deveres dos clientes e significativos

1. São deveres dos clientes:

- a. Cumprir horários e não faltar;
- b. Participar nas atividades definidas no seu plano individual;
- c. Conhecer e cumprir as regras e normas da instituição;
- d. Tratar TODOS com respeito e dignidade;
- e. Cuidar das instalações e dos equipamentos que utilizam;
- f. Respeitar e cumprir as orientações dos colaboradores;
- g. Cuidar da sua apresentação, higiene, linguagem e atitudes;
- h. Não consumir drogas, álcool e tabaco na instituição.

2. São deveres dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):

- a. Manter uma relação assídua com o seu familiar e com o Estabelecimento de modo a manter e reforçar vínculos relacionais;
- b. Assumir a responsabilidade pelo pagamento mensal e atempado da comparticipação familiar;
- c. Assegurar os objetos de higiene pessoal necessários, assim como fraldas e medicamentos; assegurar o vestuário necessário para que o(a) cliente tenha condições de realizar qualquer atividade de modo adequado e para o uso diário, tendo o cuidado de ir verificando o guarda-roupa conforme o estado de conservação, a moda, o crescimento e as estações do ano;
- d. Colaborarem espontaneamente com o Estabelecimento ou sempre que lhes for solicitado;
- e. Estarem atentos e acolherem toda a informação fornecida pelo Estabelecimento e pela Direção da APPACDM de Viana do Castelo.
- f. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do(a) cliente;
- g. Apoiarem o(a) cliente no cumprimento dos seus deveres e das normas de funcionamento estabelecidas para o Estabelecimento;

- h. Apoiarem e incentivarem o(a) cliente, a que seja responsável e cuidadoso(a) na apresentação pessoal e higiene;
- i. Transmitirem e manterem atualizada toda a informação relativa a medicação, cuidados especiais de saúde, (dietas e alergias) e informação médica;
- j. Comunicar no mais curto espaço de tempo as alterações aos dados que constam do contrato de prestação de serviços, celebrado com o Estabelecimento, nomeadamente alteração de morada ou impossibilidade de qualquer dos signatários continuar responsável pelo(a) cliente;
- k. Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis;
- l. Estarem sempre contactáveis ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de pessoa idónea que os substitua;
- m. Comparecerem pessoalmente em caso de emergência ou enviar pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito;
- n. Cumprirem as normas de funcionamento estabelecidas para o Estabelecimento.

Norma XXVI - Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço

- 1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a. Contar com o apoio dos familiares/ significativos para a resolução equitativa das situações críticas derivadas de necessidades atípicas dos clientes;
 - b. Proceder à admissão de colaboradores considerados necessários qualitativa e quantitativamente;
 - c. Estabelecer parcerias com outras Organizações;
 - d. Exigir respeito pelas instalações, pelos bens comunitários e pessoais;
 - e. Proceder às alterações do presente Regulamento que se mostrem necessárias e adequadas, com salvaguarda dos direitos dos clientes;
 - f. Proceder à revisão da tabela das comparticipações devidas pelos clientes e/ou suas famílias, alterando para isso o Regulamento da comparticipação familiar em anexo;
 - g. Requerer que os clientes satisfaçam atempadamente os custos da prestação, de acordo com o estabelecido.
 - h. Exigir o cumprimento integral do presente Regulamento Interno.

Norma XXVII - Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a. Formalizar o contrato de prestação de serviços com os clientes;
- b. Organizar atividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos clientes;

- c. Adequar os meios humanos materiais e financeiros às necessidades do funcionamento do Estabelecimento;
- d. Garantir o bom funcionamento do Estabelecimento e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade, promovendo a sua participação dentro e fora do Estabelecimento;
- e. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
- f. Garantir a individualidade e privacidade dos clientes;
- g. Respeitar a vontade dos clientes;
- h. Proceder às alterações do presente Regulamento, sempre que se mostrem necessárias e adequadas, com salvaguarda dos direitos dos clientes e dos interesses da própria APPACDM;
- i. Disponibilizar anualmente a tabela das comparticipações devidas pelos clientes e seus significativos;
- j. Assegurar o transporte dos clientes para outros Estabelecimentos da Instituição.
- k. Formalizar um seguro de acidentes pessoal para os clientes;
- l. Possuir um livro de reclamações;
- m. Cumprir todos os normativos legais aplicáveis ao setor;
- n. Cumprir integralmente o presente Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Estabelecimento.

Norma XXVIII - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do(a) cliente

1. A prestação de cuidados vigora por tempo indeterminado, até que seja comunicado à Instituição a pedido do próprio e/ou seus significativos, a vontade de cessar essa prestação de serviços por escrito, com um mínimo de trinta dias de antecedência.
2. A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente, com as consequências daí advinentes, podem, entre outros, ocorrer por:
 - 2.1. Não pagamento das comparticipações familiares acordadas nos prazos estipulados;
 - 2.2. Comportamentos desadequados, devidamente avaliados;
 - 2.3. Não cumprimento das normas do presente Regulamento;
 - 2.4. A pedido do próprio e/ou seus significativos;
 - 2.5. Abandono da Instituição;
 - 2.6. Ausência continuada e não previamente autorizada pela Direção, por período superior a 4 meses, mesmo que tenha o pagamento das comparticipações regularizado.
3. Nas situações consignadas nos números 2.2. e 2.3. haverá sempre recurso à instauração de competente processo de averiguações.

4. Sempre que a pedido do cliente seja solicitada uma interrupção temporária da prestação e/ou usufruto do serviço a mesma será devidamente equacionada entre as partes contratantes e deliberado a contento das mesmas.
5. O cliente poderá interromper a prestação de serviço sempre que o desejar, desde que avise num período útil de 30 dias, salve a exceção em caso de doença, internamento ou morte.

Norma XXIX - Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu significativo e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXX - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este Lar de Apoio, possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) e também em suporte digital, disponível no sítio web da APPACDM de Viana do Castelo.

Existe também um processo interno para tratamento de sugestões e reclamações.

CAPÍTULO VI - Disposições finais

Norma XXXI - Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do presente Regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis do Lar de Apoio deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus significativos sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Qualquer alteração ao regulamento é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor (conforme o estipulado na alínea b) do número 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro).

Norma XXXII - Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do Lar, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Qualquer situação omissa no presente Regulamento, será resolvida pela Direção, após ouvido(a) o(a) Diretor(a) Técnico(a).

Norma XXXIII - Disposições Complementares

1. Os pais ou significativos sempre que necessitem de prestar quaisquer informações devem fazê-lo, preferencialmente por escrito à Diretora Técnica).
2. Os representantes legais devem atualizar todos os seus contactos pessoais ou outros sempre que estes sofram qualquer alteração.
3. Em situações de acidente devem ser:
 - Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada.
 - Chamar o INEM.
 - Informar o significativo que deve dirigir-se à estrutura ou ao hospital onde o cliente foi assistido.
 - Na impossibilidade da 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 existente para o efeito.

- Preencher a participação de sinistro e proceder mediante as instruções provenientes dos serviços centrais relativamente ao seguro de acidentes pessoais.
4. Caso ocorra um óbito, os colaboradores que se encontram ao serviço, devem informar de imediato o INEM. Devem ser avisados de imediato o(a) Diretor(a) Técnico(a) e a Direção da APPACDM e logo que possível, será informada a família ou significativos.
 5. Não é da responsabilidade do LAP acompanhar os clientes às consultas médicas, mas sim da responsabilidade dos significativos, podendo no entanto fazê-lo, se assim for entendido como mais adequado.
 6. Os contactos com os significativos serão feitos preferencialmente por escrito.
 7. Os lares devem funcionar em estreita articulação com as famílias, contribuindo, para esse efeito, a promoção de encontros regulares com aquelas.
 8. Devem ser estimuladas as interações familiares, como condição de equilíbrio afetivo e emocional do(a)s residentes, promovendo, sempre que necessário, os apoios às respetivas famílias.
 9. O(a)s residentes devem ter acesso aos recursos da comunidade participando nas iniciativas que forem sendo promovidas e sejam do seu interesse.
 10. Os lares devem interagir com as comunidades onde se inserem, divulgando as atividades que desenvolvem e promovendo, simultaneamente, a sua participação nessas atividades.
 11. Os lares devem permitir as visitas, proporcionando-lhes um bom acolhimento.
 12. O Lar de Apoio deverá ter um suporte para registo das ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social. O registo de ocorrências deverá ainda ser comunicado, e entregue à Direção Técnica para tomada de conhecimento.

Norma XXXIV - Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor a partir do dia 30 de novembro de 2024, devidamente aprovado pela Direção da APPACDM de Viana do Castelo sendo cometida ao Diretor(a) Técnico(a) do Lar de Apoio a responsabilidade de assegurar o seu estrito cumprimento no quadro da delegação de competências que estatutariamente lhe são conferidas pela Direção.
2. Com a aprovação do presente Regulamento, revoga-se qualquer outro documento interno anterior, versando as matérias aqui tratadas.

Data aprovação documento	30 de novembro de 2024
Diretor Técnico	
Presidente Direção	