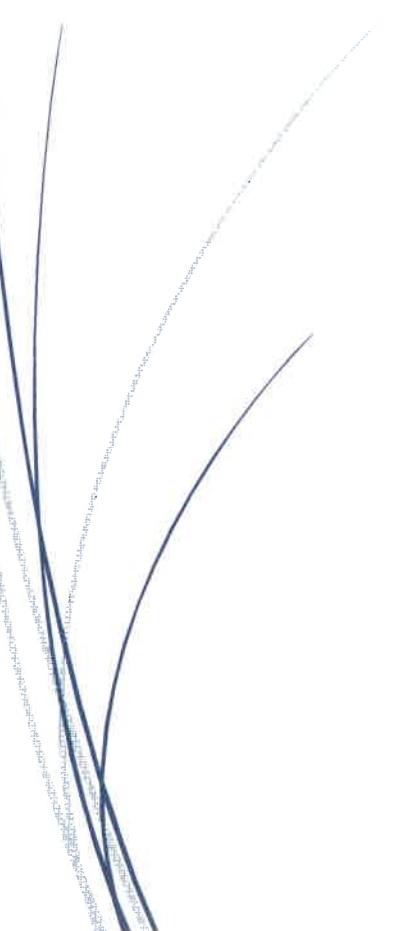




*João
Bevilá*

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Pesqueiramiga, Instituição Particular de Solidariedade com sede em adro de Santa Maria nº 4 São João da Pesqueira, com acordo de cooperação para a resposta social de estrutura residencial para idosos, celebrado com o Centro Distrital de Viseu em 01/11/86, contribuinte fiscal n.º 501734856, representada pelo seu Presidente António José Lima Costa rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II
LEGISLAÇÃO APLICAVÉL**

A ERPI rege-se pelo estipulado na:

- Portaria nº 67/2012 de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Decreto-lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico entre o ISS e as IPSS;
- Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS e Boletins de Trabalho e Emprego.

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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
 - e) Potenciar a integração social.

NORMA V

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alojamento;

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'João Bevilá'.

- b) Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia) adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higienização dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços:
- a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Assistência religiosa.

No âmbito do ponto 1, alínea f) são realizadas diversas atividades de acordo com o definido no Plano Anual de Atividades devidamente afixado no placard da Instituição.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- Isolamento pessoal, embora com filhos ou familiares próximos, mas sem condições quer económicas quer possíveis no alojamento;
- Necessidade expressa pelo cliente;
- Situações de emergência social do concelho de S. João da Pesqueira e concelhos limítrofes ou outros do Distrito de Viseu.

**NORMA VII
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

São critérios de priorização para admissão na resposta social, de acordo com o seguinte:

1. Insuficiência de recursos económicos, de condições habitacionais condignas ou outras, que possibilitem a permanência do idoso no seu domicílio (50%).
2. A ausência de retaguarda familiar ou outra (30%);
3. Estado físico, mental e social da pessoa (grau de dependência) (10%);
4. Residência no concelho de São João da Pesqueira (ou com familiares diretos residentes no concelho) (5%);
5. Ser utente de outra resposta social da instituição (5%).

Os critérios de priorização não se aplicarão em caso de situações de emergência social.

**NORMA VIII
CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação/entrega dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, cartão de Contribuinte, cartão de utente do Sistema Nacional de Saúde ou de subsistemas caso possua, e cartão de beneficiário da Segurança social;
 - 1.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.3. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.4. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.5. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do familiar responsável.

2. A inscrição pressupõe uma entrevista para apresentação/entrega dos documentos e prestação de outras informações pela Diretora Técnica, nos dias úteis, no seguinte horário de atendimento:

Segundas-feiras e Quartas-feiras

das 10h00m às 12h00m

3. A apresentação/entrega dos documentos em falta no momento da entrevista podem ser entregues, no prazo de cinco dias, na secretaria da Pesqueiramiga – Associação de Solidariedade Social, no edifício Centro de Apoio a Idosos.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentos em falta.

NORMA IX ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, em colaboração com a equipa técnica, deste estabelecimento/serviço, que elabora um parecer técnico de admissão sempre que ocorra uma vaga.
2. O parecer de admissão é submetido a Reunião da Direção da Pesqueiramiga – Associação de Solidariedade Social, para deliberação.
3. A decisão será comunicada ao cliente e/ou responsável no prazo de 5 dias úteis.
4. É competente para decidir sobre a proposta de admissão a Direção da Instituição.
5. Em caso de necessidade de admissão urgente, a diretora técnica da Instituição, articulará a mesma com o presidente da direção.

NORMA X CONTRATO

1. Entre o cliente, significativo de suporte e/ou o seu representante legal, em caso de inimputabilidade/inabilitação e a direção da Pesqueiramiga – Associação de Solidariedade Social é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de

serviços, assinado entre as partes, donde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação. É, ainda, entregue um exemplar do regulamento interno.

2. O contrato será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do cliente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para além do mencionado no ponto n.º 1, deve ser celebrado ainda um contrato de prestação de serviços com o cliente e um acordo escrito com os filhos onde esteja previsto o montante a pagar por cada um deles.
5. No caso não ser possível chegar a acordo ou existir recusa por parte dos descendentes em pagar o valor acordado, pode excepcionalmente, a instituição solicitar comprovativo de IRS, ou outros comprovativos de rendimentos ao abrigo da Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho.

NORMA XI

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento será efetuado de acordo com o plano de acolhimento da instituição.
2. O acolhimento de novos clientes pressupõe uma visita domiciliária da Diretora Técnica sempre que possível e/ou se justifique para preparação do mesmo.
3. No dia do acolhimento, o mesmo será efetuado na presença da Diretora Técnica, a quem compete informar ao cliente as regras de funcionamento da casa e apresentar o mesmo aos colaboradores e demais clientes da resposta social.
4. Serão também mostrados pela Diretora Técnica os espaços afetos à resposta social e particularmente o seu quarto e os locais de guarda dos seus pertences.
5. No mesmo dia será efetuada pela Diretora Técnica a lista de pertences.
6. Apresentação dos outros clientes.
7. A marcação identificação das roupas do cliente deverá vir previamente marcada pelos familiares.
8. A Diretora Técnica informará o cliente qual a colaboradora de referência que lhe prestará os cuidados.

9. A Diretora Técnica informará o cliente e o familiar responsável de forma simples e sintética das principais regras, horários e serviços da resposta social.

NORMA XII
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Cada cliente tem um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam, designadamente:
- a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
 - k) Declaração assinada pelo cliente ou representante legal, em como autoriza a informatização e tratamento dos seus dados pessoais, para efeitos de elaboração do processo individual.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. Existe um processo social e de saúde, individualizado, devidamente numerado e guardado em local de acesso reservado. O processo social encontra-se no gabinete da diretora técnica, em armário próprio e devidamente fechado e o processo de saúde no gabinete médico, tendo acesso ao mesmo o médico da instituição, profissionais de saúde e a diretora técnica.

NORMA XIII
LISTA DE ESPERA

1. A lista de espera é atualizada sempre que surja uma vaga e anualmente por intermédio de contacto telefónico ou sempre que se justifique a realização de uma visita domiciliária pela equipa técnica.
2. Para que a hierarquização seja realizada com base em dados quantitativos, a ponderação dos critérios de priorização é feita tendo por base escalas que permitem avaliar os critérios de priorização definidos
3. As famílias/pessoas que se inscrevem na resposta social ERPI, têm o dever de informar, por escrito, ou no horário de atendimento da respetiva diretora técnica, as alterações que surjam relativamente ao grau de dependência, condição económica ou outra, sob pena de as mesmas não serem consideradas para hierarquização de candidatos aquando da existência de uma vaga.
4. Sempre que uma vaga seja preenchida e existam clientes extra acordo, o critério a ter em conta para a colocação do cliente dentro da vaga protocolada, deve ser a situação social do cliente e, em caso de empate, a questão da antiguidade.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV
INSTALAÇÕES

1. A Associação Pesqueiramiga está sediada em Adro de Santa Maria nº 4 – 5130-333 S. J. Pesqueira e as suas instalações são compostas por:
 - Cozinha;
 - Sala de jantar;
 - Sala de convívio;
 - Área de lazer externa e interna
 - Casas de banho;



João -
Lucas

- WC de banho assistido;
- 24 Quartos duplos com WC;
- 12 Quartos individuais com WC;
- Gabinete Médico;
- Gabinete do Diretor Técnico;
- Recepção;
- Secretariado;
- Despensas;
- Arrumos diversos;
- Lavandaria,

NORMA XV
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento da resposta social estrutura residencial para idosos funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.

NORMA XVI
ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. O horário de referência das visitas nos dias úteis, é das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h30m, nos fins de semana e feriados é das 14h00 às 17h00.
2. Os familiares podem deslocar-se aos quartos dos familiares, uma vez por mês, durante o horário das visitas nos dias úteis da semana.
3. Em casos excepcionais, a autorizar pela Diretora Técnica, este horário poderá ser ajustado a cada caso;
4. As visitas diárias dos clientes podem ser condicionadas por indicação médica ou pelo seu responsável legal. Estas devem ser comunicadas à Diretora Técnica;
5. O horário de atendimento aos familiares será realizado por marcação na secretaria (definir dias e horários).

6. Será autorizada a visita aos quartos do familiar responsável na presença de um colaborador e na hora das visitas em dias úteis.

NORMA XVII
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30m na Secretaria da Instituição.

NORMA XVIII
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. As participações familiares são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
3. A mensalidade é paga de 10 a 18 do mês em curso relativa a esse mês;
4. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de Julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas

n = não se aplica no caso do cálculo da participação familiar em ERPI.

3. As mensalidades serão atualizadas todos os anos de acordo com a lei em vigor, e de acordo com o aumento anual do rendimento do cliente e/ou do seu agregado familiar;
4. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. No que respeita às despesas fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:
 - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
7. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
8. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será comunicado a todos os clientes e colocado no painel informativo junto à secretaria.
9. O serviço de transporte será pago com base nas distâncias e na natureza do serviço, mediante precário devidamente afixado.
10. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
11. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name "João Bevilá" at the bottom.

12. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
13. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na Resposta Social, no ano anterior.
14. Não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes de critérios anteriormente estabelecidos pela IPSS.
15. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
16. As despesas com medicamentos, fraldas, pagamentos de honorários de médicos especialistas, material de enfermagem, despesas hospitalares, deslocações em ambulâncias, serviços fúnebres, não estão incluídas na mensalidade. Serão suportadas pelo cliente e / ou pelos seus responsáveis.
17. As ausências iguais ou superiores a 15 dias seguidos, desde que comunicadas darão origem a redução de 25% da mensalidade, de acordo com os normativos em vigor.
18. A mensalidade poderá ainda ser revista sempre que durante o ano se verifique a alteração de rendimentos.
19. Sempre que, em qualquer resposta social, por um ou outro motivo, a mensalidade atribuída não cumpra o ponto 6 do anexo da Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho, deve ser efetuado um relatório social a explicar os motivos que levaram á atribuição de valores diferentes da mensalidade o qual será levado a reunião de á consideração da direção em reunião, anexando-se cópia da ata no processo individual do cliente.

NORMA XIX

REFEIÇÕES

1. Os horários de referência das refeições são:
 - a) Pequeno-almoço: 9h00
 - b) Almoço: 12h00

- c) Lanche. 16h00
 - d) Jantar: 18h30
 - e) Ceia: 21h30
2. O mapa semanal das ementas será afixado no átrio da recepção do Centro de Apoio a Idosos.
 3. Para as situações devidamente fundamentadas será adotado um regime de dieta alimentar, podendo ser solicitada a apresentação de prescrição médica.

NORMA XX

PASSEIO OU DESLOCAÇÕES

1. As atividades extra a realizar durante o ano serão as referidas nos planos de atividades anual, semanal e de verão. Sempre que surgem outras, será efetuada uma adenda ao plano já existente.
2. Trimestralmente, serão elaborados relatórios de avaliação das atividades realizadas, os quais são aprovados em reunião de direção.

NORMA XXI

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor

NORMA XXII

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um técnico, 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 Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por elemento da equipa técnica a designar pelo mesmo.

**CAPÍTULO XXII
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXIII
DIREITOS DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

São direitos dos descendentes/significativos/representantes legais:

- a) Estabelecer contactos regulares com os técnicos e auxiliares;
- b) Tomar conhecimento do Plano de Atividades e Regulamento Interno da ERPI;
- c) Ter conhecimento de avaliações e informações relevantes acerca do cliente pelo qual são responsáveis.
- d) A formular sugestões ou a dirigir reclamações à Direção Técnica

**NORMA XXIV
DEVERES DOS CLIENTES**

1. São deveres dos clientes/descendentes/significativos e/ou representante legal:
 - a) Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
 - b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA XXV
DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

NORMA XXVI

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Respeitar a vontade do cliente e assegurar que o exercício das atividades contribui para o seu bem-estar, satisfação pessoal e e/ou manutenção das suas capacidades físicas, mentais, psicológicas e relacionais, adequadas aos seus interesses, necessidades e potencialidades.
- d) Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades, em contextos sociais, articulando, se possível e necessário, os programas de ação com outros Serviços ou Organizações.
- e) Privilegiar a interação com a família e significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social.
- f) Assegurar o transporte dos clientes para os locais onde são desenvolvidas as atividades ocupacionais;
- g) Respeitar todos os funcionários, clientes, representantes legais e colaboradores do CAO;
- h) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- i) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- j) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- k) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- l) Respeitar e promover o Projeto de Vida de cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- m) Manter os processos dos clientes atualizados;
- n) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'gaa' and 'beilii']

NORMA XXVII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. A sua guarda pertence em exclusivo ao cliente, no entanto, em casos excecionais e, sempre que solicitado pela família, a instituição poderá proceder à sua guarda no cofre da instituição.
2. No ato de admissão é sempre efetuado uma relação com os bens e valores que o cliente traz consigo, que é assinado pelo Diretor Técnico da resposta social sendo entregue uma cópia ao responsável legal do cliente.

NORMA XXVIII

VESTUÁRIO

1. As roupas dos clientes e seus pertences serão devidamente marcadas e identificadas por elemento designado pelo(a) Diretor(a) Técnica.

NORMA XXIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. cliente/responsável legal pode interromper o contrato de prestação de serviços por iniciativa própria, comunicando à Direção da instituição por escrito ou verbalmente, num prazo de 30 dias. Nesta situação, desde que cumprido o prazo previsto, não haverá lugar a indemnização.

NORMA XXX

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO
POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. O prazo previsto para adaptação do cliente é de 3 meses. Durante o período de adaptação, também poderá a Instituição, com um mês de antecedência, informar o cliente ou seu representante legal, da cessação do contrato de prestação de serviços, por escrito, sem que haja lugar a indemnização, nas seguintes circunstâncias:
 - a. Inadaptação do cliente à resposta Social;
 - b. Em virtude do mesmo colocar em causa o bom funcionamento da resposta social ou a integridade física e psicológica dos clientes ou colaboradores da mesma.
 - c. Em virtude do mesmo colocar em causa o bom funcionamento da resposta social ou a integridade física e psicológica dos clientes ou colaboradores da mesma.

NORMA XXXI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.

NORMA XXXII

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Os registos no livro de ocorrências são da responsabilidade dos colaboradores da Instituição, Direção e Diretora Técnica, o qual é visto, diariamente, por esta última.

**CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXIII
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

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.

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

**NORMA XXXIII
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**


1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Está definido uma metodologia para a gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abuso e maus-tratos que consta do Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos.
3. Em caso de conflito, o foro competente é o tribunal judicial de Moimenta da Beira.

**NORMA XXXIV
ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião da Direção de 22/12/2018, entrando em vigor a partir da mesma data.

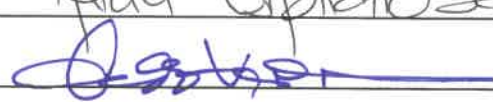
*João
Beraldo*


ASSINATURAS



Yara de Fátima P. Loureiro Paolarena

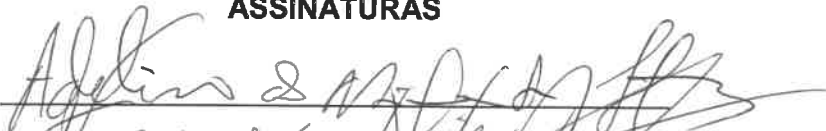
Igor Espírito Santo

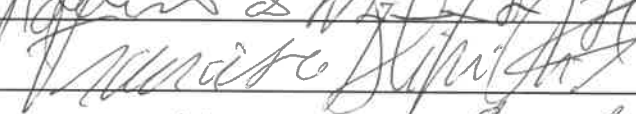




Aprovado em reunião de Assembleia Geral a 25 / 3 2019

ASSINATURAS





João Manuel Correia

6