REGULAMENTO INTERNO

Resposta Lar Residencial

APPACDM - AVEIRO

INDICE

Âmbito de Aplicação 2
Legislação Aplicável 2
Conceito 2
Objetivo da Resposta 2
Princípios 3
Destinatários/Condições de admissão 3
Objetivos do Regulamento 3
Serviços Prestados 3
Condições de Admissão 4
Candidatura 4
Critérios de Admissão 5
Admissão 5
Acolhimento dos Novos Clientes 5
Processo Individual do Cliente 6
Listas de Espera 6
Instalações 7
Horários de Funcionamento 8
Entrada e Saída de Visitas 8
Pagamento da Mensalidade 8
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades 8
Refeições 9
Saúde 9
Passeios ou Deslocações 9
Quadro de Pessoal 9
Direcção Técnica 9
Direitos dos Clientes 10
Deveres dos Clientes 10
Direitos dos Representantes Legais 10
Deveres dos Representantes Legais 11
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 12
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 12
Depósito e guarda de bens do cliente 12
Entrega e Restituição de bens do cliente 12
Interrupção da Prestação de Cuidados 13
Contrato 13
Cessação da Prestação de Serviços 13
Reclamações/Sugestões 14
Alterações ao presente regulamento 14
Integração de Lacunas 14
Entrada em Vigor 14

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por APPACDM de Aveiro - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Aveiro, com acordos de cooperação para a Resposta Social de Lar Residencial, celebrados com o Centro Distrital de Aveiro em 24/11/1994 (atualizado em 24/11/1997) para o Lar de Santiago, em 01/01/1999 para o Lar de São Bernardo e em 25/10/2006 para o Lar da Costa do Valado todos pertencente à referida Instituição, juridicamente Associação de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II
Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de Serviço rege-se pelo estipulado:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Portaria nº 196 A/ 2015, de 01 de Julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

c) 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;

d) Decreto – Lei n.º 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;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III
Conceito

O lar residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

NORMA IV
Objetivo da Resposta

São objetivos do Lar Residencial:

1. Contribuir para o bem -estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
2. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
3. Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
4. Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
5. Promover a interação com a família e com a comunidade.

NORMA V

Princípios

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

NORMA VI

Destinatários/Condições de admissão

1. São destinatários do LAR RESIDENCIAL as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
   a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência;
   b) Cujos familiares não os possam acolher;
   c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
   d) Cuja família necessite de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
2. 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 VII

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 e/ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA VIII

Serviços Prestados

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços, abrangidos na comparticipação familiar:
   a) Alojamento;
   b) Alimentação;
   c) Apoio nos cuidados de Higiene pessoal;
   d) Apoio no desempenho de atividades de vida diária;
   e) Tratamento da roupa utilizada durante o período de permanência no Lar Residencial;
   f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no acompanhamento regular a consultas médicas e outros cuidados de saúde;
   g) Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, Desenvolvidas na resposta;
   h) Apoio Psicossocial;
   i) Convívio e ocupação dos tempos livres;
2. Transporte para o CAO da APPACDM de Aveiro e deste para o Lar Residencial;
3. Produtos e serviços complementares, que não são abrangidas na comparticipação base:

a) Terapias (Fisioterapia/Hidroterapia/ Terapia da Fala/Terapia Ocupacional)
b) Medicação;
c) Roupa, calçado, fraldas, pensos higiénicos
d) Ajudas técnicas, próteses, ortóteses.
e) Cremes, pomadas, artigos de higiene e outros produtos não fornecidos habitualmente aos residentes;
f) Bens alimentares, por recomendação médica, não incluídos na ementa do Lar;
g) Todos os bens e/ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos os clientes do Lar Residencial.
h) Cuidados de imagem prestados por terceiros (ex: cabeleireiro, esteticista)
i) Transporte do Lar para a residência da família e desta para o lar e/ou outras atividades, por solicitação da família, que não estejam previstas no PDI

4. Os custos diretos e indiretos dos serviços identificados na alínea 3, ou de outros que eventualmente venham a ser criados, serão integralmente suportados pelas famílias.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA IX
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço as descritas na Norma VI, alínea 2.

NORMA X
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato, ou seu representante, deverá fornecer todas as informações necessárias ao preenchimento da Ficha de Inscrição que constituirá parte integrante do processo de cliente. Deve fazer prova das informações fornecidas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   1.1. Bilhete de Identidade/cartão de cidadão;
   1.2. Nº de Contribuinte;
   1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista;
   1.4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde e de subsistemas de saúde;
   1.5. Relatório de "Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência"
   1.6. Relatório médico e psicossocial comprovativo da situação do cliente;
   1.7. Boletim de Vacinas
   1.8. Bilhete de Identidade/cartão de cidadão do representante legal
   1.9. Nº de Contribuinte do representante legal;
   1.10. Certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil, excluindo o mês de Agosto;
3. O dia e respetivo horário de atendimento, para candidatura, devem ser antecipadamente marcados;
4. A ficha de inscrição e os documentos referidos no número anterior deverão ser preenchidos e entregues na Sede da APPACDM de Aveiro, sita Rua Padre Luís Pereira, nº 1, Azurva, 3800-737 Aveiro;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA XI

Critérios de Admissão

1. O perfil do candidato a admitir deverá ser compatível com a vaga existente, de modo a promover a integração dos clientes na respetiva estrutura funcional. Na seleção dos futuros clientes, são estabelecidos os seguintes critérios de prioridade de admissão e respetiva ponderação:

Critério	Ponderação %
Problemas sociofamiliares graves (orfandade, incapacidade parental, abandono familiar, maus tratos e negligência, família disfuncional e exclusão social)	60%
Frequência de outros serviços da Organização	20%
Residência no Concelho de Aveiro ou limítrofe;	15 %
Frequência da resposta por parte de familiar;	5%

2. Relativamente aos candidatos cotados com a mesma ponderação, são definidos os seguintes critérios de desempate:
   a) Antiguidade da Inscrição em Lista de Espera,
   b) Antiguidade da inscrição do próprio ou familiar direto como Associado da Instituição.

NORMA XII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias úteis.

Tendo em vista promover a participação na vida da Instituição é sugerido ao representante legal do Cliente a sua inscrição como associados da Instituição.

NORMA XIII

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço e tem como objetivo aprofundar e complementar alguns aspetos da avaliação diagnóstica, de forma a completar ou alterar, se necessário, a respetiva ficha de avaliação. Nesse sentido:
   1.1. Não deve ter uma duração superior a trinta dias úteis, devendo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo;
   1.2. No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar que, com a encarregada de sector – Lar Residencial, que:
      1.2.1. Apresenta a equipa do LAR, nomeadamente os colaboradores que articularão com o cliente;
      1.2.2. Apresenta o espaço e dá informações sobre questões associadas com a saúde e segurança consideradas pertinentes;

1.2.3.Apresenta os restantes clientes;

1.2.4.Presta os esclarecimentos necessários.

1.3. O Programa de Acolhimento é reavaliado dentro da data prevista, ou antes, caso se verifiquem situações de inadaptação por parte do cliente. Desta reavaliação resulta um relatório de acolhimento.

NORMA XIV

Processo Individual do Cliente

1. Para além dos elementos solicitados no momento da Candidatura (NORMA XX) devem ainda constar no processo Individual do Cliente:
   1.1. Ficha de inscrição;
   1.2. Ficha de avaliação diagnóstica;
   1.3. Ficha de avaliação inicial de requisitos;
   1.4. Programa de Acolhimento;
   1.5. Relatório de Acolhimento;
   1.6. Registo de Transporte do Cliente;
   1.7. Contrato de Prestação de Serviços (anexo II);
   1.8. Comprovativo dos rendimentos e despesas elegíveis, para efeitos de cálculo da comparticipação familiar, do cliente e do agregado familiar;
   1.9. Informação médica onde conste informação relativamente a medicação, dietas, alergias, histórico de internamentos e respetivos relatórios médicos;
   1.10. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões;
   1.11. Registo de Acompanhamento Individual;
   1.12. Declaração assinada pelo responsável do cliente, autorizando a captação de imagens;
   1.13. Registo de cessação da relação contratual com indicação de data e motivo da cessação;
   1.14. Outros elementos (correspondência, etc.)
2. Para além do Processo Individual do Cliente, existirá ainda na estrutura um processo de saúde autónomo, constituído pelos seguintes elementos:
   2.1. Ficha de Inscrição
   2.2. Documentos de identificação,
   2.3. Dados Médicos-enfermagem
   2.4. Informações de saúde
   2.5. Diversos

NORMA XV

Listas de Espera

1. Sempre que for efetuada a inscrição de potencial utilizador desta resposta, o mesmo deverá integrar a "lista de espera" ordenada por data, a qual deverá conter a ficha de inscrição;
2. Será efetuado anualmente uma consulta a todos os inscritos na lista de espera tendo em vista aferir do interesse na sua permanência. Serão ainda retirados desta lista os candidatos que:
   2.1. O manifestem por escrito;
   2.2. Diretamente, ou por interposta pessoa, pratiquem qualquer ato lesivo contra a Associação;

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XVI
Instalações

Os três Lares Residenciais da APPACDM de Aveiro, têm as seguintes características:

Lar	Morada	Capacidade	Designação	Número	Utilizadores
Santiago	Rua de Espinho, bloco 2 R/ch C e D, 3810-110 Aveiro	9	Hall	1	Partes Interessadas
			Sala de Televisão	1	
			Sala de refeições	1	Colaboradores/Clientes
			Instalações sanitárias	1	Colaboradores
			Cozinha/copa	1	Colaboradores
			Lavandaria	1	Colaboradores
			Arrumos	2	Colaboradores
			Instalações sanitárias	3	Clientes
			Quartos	6	Clientes
São Bernardo	Rua Sociedade Musical Stª Cecília, 116 S. Bernardo 3810-373 Aveiro	10	Hall	1	Partes Interessadas
			Sala de Televisão	1	
			Sala de refeições	1	Colaboradores/Clientes
			Jardim	1	Colaboradores/Clientes
			Instalações sanitárias	1	Colaboradores
			Cozinha/Despensa	1	Colaboradores
			Arrumos	2	Colaboradores
			Solário	1	Colaboradores
			Lavandaria	1	Colaboradores
			Garagem	1	Colaboradores
			Instalações sanitárias	2	Clientes
			Quartos	5	Clientes
Costa do Valado	Rua do Braçal, nº 85 Costa do Valado, Aveiro 3810-791 Oliveirinha	19	Hall/Recepção	1	Partes Interessadas
			Instalações sanitárias	1	
			Gabinete	1	
			Sala reuniões	1	Colaboradores
			Gab. médico/enfermagem	1	Colaboradores
			Quartos com WC	7	Colaboradores
			Quartos sem WC	1	Clientes
			Inst. San. banho assistido	1	Clientes
			Instalações sanitárias	2	Clientes
			Balneário/vestiário	1	Clientes
			Instalações sanitárias	2	Colaboradores
			Sala de vigilância	1	Colaboradores
			Sala de refeições	1	Colaboradores
			Sala de estar	1	Colaboradores/Clientes
			Cozinha/Despensa	1	Clientes
			Arrumos	2	Colaboradores
			Garagem	3	Colaboradores
			Lavandaria	1	Colaboradores
			Jardim exterior	1	Colaboradores
			Terraço interior	1	Colaboradores/Clientes

NORMA XVII

Horários de Funcionamento

Os Lares Residenciais funcionam por ano civil, de Janeiro a Dezembro, ininterruptamente, no seguinte horário:

- Dias úteis, domingos feriados e equiparados: 24 horas por dia.
- O atendimento às famílias é realizado em qualquer dia da semana, devendo ser marcado antecipadamente, com os técnicos.

NORMA XVIII

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas aos residentes devem ser efetuadas aos domingos ou feriados, entre as 15:00h e as 17:00h, num período que não deverá ultrapassar 60 minutos, salvo autorização em contrário por indicação de um técnico ou encarregada de Lar.
2. O espaço de permanência dos familiares será a sala de visitas, no Lar da Costa do Valado, ou a sala de televisão, nos casos dos outros Lares. Apenas em casos autorizados, por um técnico ou encarregada de Lar, será permitida a saída das instalações do Lar Residencial.
3. Tendo em vista proporcionar um ambiente o mais calmo possível, será permitida a permanência de dois familiares, de cada vez, na sala de visitas. O período máximo de permanência de todos os familiares é o indicado no nº 1.
4. Poderá ser impedido o acesso às instalações a todas as visitas que, de algum modo, perturbem o normal funcionamento dos servidos do Lar residencial, nomeadamente:
   - Fumem deliberadamente no interior das instalações;
   - Se apresentem alcoolizados, ou com sinais evidentes de perturbação;
   - Falem demasiado alto de forma a perturbar os residentes, funcionárias ou outras visitas
   - Não respeitem a duração estabelecida para a visita;

NORMA XIX

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação e dos serviços é efetuado nos oito primeiros dias úteis de cada mês, na Secretaria da Instituição, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.
2. No caso de atraso recorrente, não pagamento reiterado da comparticipação familiar ou não cumprimento dos planos de regularização de débitos, poderão ser aplicadas medidas sancionatórias, como aplicação de multas e inclusivamente a cessação da prestação de serviços. Estas situações serão analisada pela Direção e comunicada por escrito ao primeiro Outorgante.
3. Independentemente das medidas adotadas referidas na alínea anterior, a APPACDM de Aveiro reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento dos débitos.

NORMA XX

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

O cálculo das comparticipações familiares é realizado de acordo com Portaria nº 196 A/ 2015, de 01 de Julho.

Atendendo à especificidade e extensão dos normativos referentes às comparticipações familiar, foi criado regulamento anexo (anexo II), especifico das comparticipações, que faz parte integrante do presente regulamento.

NORMA XXI

Refeições

1. As refeições são servidas, nos seguintes horários:

Pequeno-almoço: Fim de semana ou equiparado – 9:00; dias úteis – 7:00
Almoço: Fim de semana ou equiparado – 12:30
Lanche: Fim de semana ou equiparado – 16:00
Jantar: 19:00

2. As ementas são afixadas com uma semana de antecedência, podendo ser consultadas no placard que se encontra na entrada principal. Para as situações devidamente fundamentadas será adoptado um regime de dieta alimentar, podendo ser solicitada a apresentação de prescrição médica.

NORMA XXII

Saúde

1. O responsável pelo residente deverá autorizar que, em situações de emergência médica, a Instituição proceda às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, comparecendo, o mais rapidamente possível, nos serviços de saúde tendo em vista o acompanhamento do representado, durante a permanência nos mesmos;
2. Sempre que qualquer cliente evidencie, sinais ou sintomas de doença, de menor gravidade, deverão ser seguidas as recomendações constantes em Instrução de Trabalho Própria. Caso a resposta aos sinais ou sintomas não sejam enquadráveis no âmbito da referida Instrução de Trabalho, ou em caso de dúvida, será contactada a encarregada de lar ou o Diretor da valência que desenvolverão as ações mais adequadas.
3. Só será administrado qualquer medicamento que conste em impresso próprio ou mediante apresentação de autorização escrita, por parte do representante legal;
4. Todos os medicamentos têm que estar devidamente identificados com o nome do cliente;

NORMA XXIII

Passeios ou Deslocações

Todos os passeios ou deslocações, com carácter extraordinário, deverão ser, previamente, autorizados por escrito pelo representante legal. Nas situações em que não seja autorizada a saída é garantida o acompanhamento nas instalações do Lar Residencial.

NORMA XXIV

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 e categoria profissional dos recursos humanos.

NORMA XXV

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da portaria nº 59/2015, de 02 de Março, artigo 13, cujo nome e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXVI
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
10. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

NORMA XXVII
Deveres dos Clientes

São deveres do cliente:

1. Tratar com respeito e dignidade os colegas, colaboradores, a Direcção e todas as pessoas com quem entrem em contacto;
2. Zelar e fazer zelar pelas viaturas, equipamentos e instalações;
3. Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares;
4. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
5. Sugerir ou reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXVIII
Direitos dos Representantes Legais

O Representante Legal do cliente tem os seguintes direitos:

1. Conhecer o Presente Regulamento;
2. Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu educando;
3. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e/ou sobre quaisquer dúvidas;
4. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
5. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
6. Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao Plano de Anual de Atividades;
7. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando;

8. Contactar a Direcção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
9. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;

NORMA XXIX

Deveres dos Representantes Legais

O Representante Legal do cliente tem os seguintes deveres:

1 Colaborar com a equipa do LAR RESIDENCIAL na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado ;
2 Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos acerca do seu Educando, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares, etc;
3 Participar nas reuniões para que seja convocado;
4 Avisar, atempadamente, das faltas do seu Educando;
5 Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
6 Fornecer, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar, no termos do Anexo II;
7 Pagar a comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido;
8 Cumprir todas as normas do regulamento da resposta.
9 Autorizar que, em situações de emergência médica, a Instituição proceda às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, comparecendo, o mais rapidamente possível, nos serviços de urgência tendo em vista o acompanhamento do representado;
10 Durante o horário definido para o acolhimento, apoiar a pessoa acolhida no período de permanência nas estruturas de saúde;
11 Fornecer, ou suportar, os custos de:
   a) Terapias (Fisioterapia/Hidroterapia/ Terapia da Fala/Terapia Ocupacional)
   b) Medicação;
   c) Roupa, calçado, fraldas, pensos higiénicos
   d) Ajudas técnicas;
   e) Cremes, pomadas, artigos de higiene e outros produtos não fornecidos habitualmente aos residentes;
   f) Bens alimentares, por recomendação médica, não incluídos na ementa do Lar;
   g) Todos os bens e/ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos os clientes do Lar Residencial.
   h) Transporte do Lar para a residência da família e desta para o lar e/ou outras atividades, por solicitação da família, que não estejam previstas no PDI
12 Assumir que o referido acolhimento revestirá a forma de um período experimental, findo o qual lhe será confirmado ou infirmado o acolhimento definitivo;
13 No caso de o acolhimento assumir o carácter definitivo e tendo em vista não quebrar os laços de parentesco existentes, receber o cliente em sua casa, nos períodos a definir no Contrato de Prestação de Serviços;
14 Confirmar ou infirmar o acolhimento definitivo, findo o período experimental, identificado na alínea 12.

NORMA XXX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Serem tratados com respeito e dignidade: dirigentes, colaboradores e todos os que entrem em relação com a organização;
2. Fazer cumprir o que foi acordado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a comparticipação acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou legal representante;
6. Suspender este serviço, sempre que os clientes e/ou representantes de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços e/ou a imagem da própria Instituição.

NORMA XXXI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, de forma a responder às necessidades e expectativas do cliente e restantes partes interessadas;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Assegurar o normal funcionamento do estabelecimento;
5. Cumprir e fazer cumprir toda a legislação prevista para o sector.

NORMA XXXII

Depósito e guarda de bens do cliente

1. O Lar só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
2. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia de dinheiro:
   2.1. No caso de residentes com deficiência severa ou profunda, sem capacidade de gerir a sua pessoa ou bens a instituição, 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, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.
   2.2. Para os Clientes com deficiência ligeira, com algumas competências para gerir a sua pessoa e bens, o valor entregue será depositado em conta conjunta, na qual o cliente será um dos titulares.

NORMA XXXIII

Entrega e Restituição de bens do cliente

1. A entrega e a restituição de objectos ou valores depositados pelos clientes deve ser feita, contra recibo, nos serviços administrativos da instituição;
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. O Presidente da Direcção prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando a tal solicitado pelo cliente, seu representante ou pela direcção da instituição
5. Os serviços administrativos da instituição, com autorização do Presidente da Direcção, devem facultar ao interessado ou seu representante, com possível celebridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamentos de fundos.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados

1. A interrupção do serviço pode ser ocorrer por:
   1.1. Iniciativa do utente/familiar ou do representante legal, nas seguintes situações:
      a) Situação de doença
      b) Hospitalização
      c) Férias
      d) Outras razões de natureza transitória relacionadas com a integração social e familiar do utente.
   1.2. Por iniciativa da IPSS por situações imponderáveis, alheias à sua vontade, nomeadamente calamidade natural, razões de saúde pública.
2. A interrupção da frequência deve ser comunicada pelas partes, assim que se tenha conhecimento que a mesma ocorra ou se preveja que vá ocorrer.

NORMA XXXV

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, ou seu representante legal, e a entidade gestora do estabelecimento é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações das partes, cujo modelo se anexa ao presente regulamento (anexo I), fazendo parte integrante do mesmo.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente 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 XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços

1. A Cessação da Prestação de Serviços pode ocorrer por:
   1.1. Iniciativa do utente/familiar ou do representante legal:
      1.1.1. Mudança de Residência;
      1.1.2. Local de trabalho;
      1.1.3. Enquadramento em resposta social mais ajustada ao utente;
      1.1.4. Facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do utente

   1.2. Iniciativa da APPACDM de Aveiro:
      1.2.1. Em caso de faltas injustificadas por um período superior a sessenta dias;
      1.2.2. Não pagamento reiterado da comparticipação familiar;
      1.2.3. Não cumprimento dos planos de regularização de débitos;

1.2.4.Por outras circunstâncias avaliadas, em devido tempo, pela Direcção da Instituição.

2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

NORMA XXXVII

Reclamações/Sugestões

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, à respetiva funcionária, sempre que desejado.

Existe ainda uma caixa de sugestões/reclamações, disponível no átrio principal, no balcão de receção.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do LAR RESIDENCIAL, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

Norma XXXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária da resposta, de acordo com a legislação aplicada à IPSS e com o parecer técnico e da Direcção.

NORMA XL

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 27 de Abril 2016

A Direcção,

APPACDM de Aveiro
Rua Padre Luis Pereira, nº1 - Azurva
Aveiro, 3800-737 Eixo
234 920110 234 933807
geral@appacdmaveiro.com
www.appacdmaveiro.com