



REGULAMENTO INTERNO DO LAR RESIDENCIAL DA CRACEP

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Lar Residencial, adiante designado por Unidade Residencial, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro em 31 de agosto de 2001 e com última revisão em 09 de maio de 2011, é uma Resposta Social que pertence à CRACEP -Cooperativa de Reeducação e Apoio à Criança Excecional de Portimão, com sede na Coca Maravilhas, em Portimão. Esta Instituição integra o ramo de Solidariedade Social com estatutos aprovados em 07/12/99, D.R./284/99 - 2º Suplemento, 3ª Série onde se encontra consubstanciada a política e a estratégia da mesma. A Unidade Residencial rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

Esta Resposta Social prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº 28/2006, de 3 de maio de 2006.

NORMA III

Objetivos do Lar Residencial

1. A Unidade Residencial é uma estrutura de Apoio que funciona em edifício autónomo sito na Mexilhoeira Grande e visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência que se encontrem impedidas, temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar.
2. Os objetivos específicos da Unidade Residencial são:
 - Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
 - Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas dos clientes;
 - Promover estratégias de reforço de auto-estima e da autonomia pessoal e social;
 - Prestar apoio na integração dos clientes em estruturas de reabilitação e ou de integração socioprofissional;
 - Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade com vista á integração.

NORMA IV

Modalidades de Funcionamento

O acolhimento na Unidade Residencial pode compreender duas modalidades:

- Apoio residencial de tipo permanente é aquele que não tem temporalidade definida. Existe para esse tipo de apoio residencial 31 camas;
- O apoio residencial de tipo temporário, é aquele que é prestado por períodos de tempo determinados e previamente estipulados, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes. Em princípio, este tipo de apoio não deve exceder os 30 dias consecutivos, salvo em situações que a Direção considere que o motivo apresentado justifique a exceção. Existe para este tipo de apoio residencial 2 camas.

NORMA V

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes e/ou significativos ao nível da gestão das respostas sociais;
- Definir as condiçoes em que é disponibilizado alojamento, o qual visa aproximar-se o mais possível do ambiente familiar;
- Proporcionar meios que contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida e integração social.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O desenvolvimento dos serviços/atividades é efetuado de acordo com o Plano Anual de Atividades e com o Plano Individual de cada cliente, o qual prevê os serviços e as áreas de intervenção disponibilizadas, tendo como principal objetivo responder às necessidades do cliente, assim como às suas expetativas e dos seus significativos, maximizando os seus potenciais. Mediante isto, a Unidade Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços/ atividades:

- Apoio Residencial (alojamento);
- Nutrição e Alimentação;
- Apoio nas Atividades de Suporte  Vida Quotidiana (Tratamento de roupa, transporte, acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços);
- Cuidados pessoais e de saúde (cuidados de higiene e de imagem, cuidados de saúde e em situação de emergência e administração terapêutica);
- Apoio nas atividades Socioculturais (atividades lúdicas e recreativas);
- Apoio Psicossocial;
- Apoio  Família;
- A Unidade Residencial poderá sempre disponibilizar outros serviços e desenvolver outras atividades, com vista a responder às necessidades e expetativas dos clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Atendimento

- 1.** O responsável pelo atendimento do cliente e/ou significativo é a rececionista ou outra colaboradora que esteja de serviço a faça o primeiro atendimento. Estas, averigam o motivo do contacto e encaminham para a Diretora Técnica.
- 2.** A Diretora Técnica recebe o cliente e/ou significativo no seu gabinete, espaço com características de privacidade, confidencialidade, conforto, ambiente calmo, luminosidade e climatização adequada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.
- 3.** Quer se trate de um contacto presencial ou não, a informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer são:
 - Informação sobre a Unidade Residencial e o seu funcionamento, por exemplo Regulamento Interno, quadro de pessoal, horário de funcionamento, critérios de admissão, serviços e actividades disponibilizados, participações mensais, documentos necessários para formalizar a inscrição na Unidade Residencial e ainda outros esclarecimentos requeridos pelo cliente e/ou significativos.
- 4.** Em todos os contactos do cliente é respeitada a etnia, religião, sexo, idade assim como a orientação sexual e estilo de vida, desde que o seu comportamento não colida com o bom funcionamento da Instituição.
- 5.** Em caso de contacto presencial apresenta-se a possibilidade ao cliente e/ou significativo de visitar as instalações.
- 6.** A prestação de informação, assim como os documentos disponibilizados, ficam devidamente registados.

NORMA VIII

Condições de Admissão

São condições de admissão na Unidade Residencial:

- Ter idade igual ou superior a 16 anos e que não ultrapasse os 35 anos á data da inscrição;
- Ter deficiência intelectual;

- Ter sido validada a inscrição em cumprimento das formalidades previstas no presente regulamento.

NORMA IX

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 a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do cliente e do significativo responsável;
- Declaração médica ou relatório de avaliação que certifique a situação de deficiência do cliente;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do seu significativo responsável;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do seu significativo responsável;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo de que o cliente não é portador de doença infecto contagiosa;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- Declaração assinada pelo cliente, e/ou seu significativo responsável, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente- consentimento informado.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

3. A candidatura, pode ser efectuada quer nos serviços administrativos da sede da CRACEP sites na Coca Maravilhas, em Portimão quer nas instalações da Unidade Residencial localizadas no sítio das Fontainhas na Mexilhoeira Grande, das 09.00 horas às 13.00 horas e das 14.00 horas às 17.30 horas. Caso esta seja efectuada nas instalações da Unidade Residencial, a mesma será remetida para os serviços administrativos, pois qualquer inscrição só se considera efetiva após ser recebida nos serviços administrativos da CRACEP.

4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues nos serviços administrativos da CRACEP, na Rua Coronel Armando da Silva Maçanita, Coca Maravilhas em Portimão, ou na Unidade Residencial da CRACEP, Sítio das Fontainhas, lote 2 na Mexilhoeira Grande, no horário indicado no ponto 3.

5. A inscrição só se torna efetiva após recepção de toda a documentação solicitada no ponto 1.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
7. 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 X **Crítérios de Admissão**

São crítérios de prioridade na selecção dos clientes:

- Frequentar outra Resposta Social da CRACEP ou outras respostas da rede social, na área da deficiência/ reabilitação;
- Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;
- Não possuir qualquer retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar;
- Estar em situação de risco e/ou ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital de Segurança Social;
- Residir no concelho de Portimão e limítrofes;
- Ter irmãos a frequentar a Instituição.

Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.

NORMA XI **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica desta Resposta Social, que propõe à Diretora Técnica a admissão, quando tal se justificar, e esta submete à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção da CRACEP.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ou significativo no prazo de 10 dias úteis.
4. No acto da admissão o cliente e/ou seu significativo será informado da participação mensal.
5. A admissão só se tornará efetiva após um período experimental de 30 dias.

NORMA XII

Necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente

1. O responsável pela realização da tarefa é o Diretor Técnico que marca uma entrevista com o cliente e significativo, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar, sempre respeitando a vontade do cliente e/ou significativo.
2. Para esta entrevista e de acordo com o perfil do cliente, poderão ser mobilizados outros colaboradores da equipa técnica. Caso o cliente tenha usufruído de outros serviços ou respostas, a avaliação diagnóstica deve considerar as informações provenientes desses serviços, de forma a integrar no processo toda a história clínica e percurso de vida do cliente. Se necessária, deve ser promovida a articulação com os colaboradores dessas entidades e/ou serviços, incluindo parceiros considerados relevantes.
3. A entrevista de avaliação de diagnóstico é sustentada por um guião e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou significativo.
Os documentos de registo desta informação são:
 - E.C.A. Escala de Comportamento Adaptativo;
 - Escala de Barthel;
 - Matrizes Coloridas de Raven;
 - Matrizes Progressivas de Raven;
 - W.A.I.S.;
 - H.T.P.;
 - Registo de Anamnese.
4. Em caso de necessidade, esta avaliação diagnóstica pode ser complementada com visita ao contexto anterior de vida do cliente.

NORMA XIII

Acolhimento dos Novos Clientes

- 1.** O processo de acolhimento na Unidade Residencial implica a elaboração de um Plano de Adaptação, com duração de no máximo de 5 semanas, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao cliente por forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração.
- 2.** É igualmente elaborado um Plano de Cuidados Individual onde constam informações relevantes relacionadas com os cuidados a prestar ao cliente. Estas informações são transmitidas à equipa de colaboradores responsáveis pela execução destes cuidados e o registo da prestação de cuidados é diária.
- 3.** Durante o processo de acolhimento serão criadas condições para a participação do significativo do cliente, no seu programa de acolhimento.
- 4.** No final do período de acolhimento o cliente e/ou seu significativo serão informados dos resultados da monitorização do acolhimento do cliente.
- 5.** A Instituição tem disponíveis materiais e equipamentos para uso dos clientes. Em caso de necessidade justificada dos clientes serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários. Posteriormente o cliente terá de adquirir o equipamento para uso continuado.

NORMA XIV

Processo Individual do Cliente

A Unidade Residencial deve manter atualizado o Processo Individual de cada cliente, do qual devem constar os seguintes elementos:

- Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
- Ficha de inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente ou seu significativo responsável;

JK
João
Raquel

- Documentos de identificação do cliente (B.I. ou C.C; NISS; NIF; SNS ou outro subsistema de saúde);
- Dados de identificação e caracterização social do cliente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/ necessidade;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Contrato de prestação de serviços;
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- Relatório de Avaliação de Necessidades e Potenciais;
- Plano Individual e respetiva revisão;
- Relatório de monitorização e avaliação do Plano Individual;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- Registos das ocorrências de situações anómalas;
- Registo de permanência no estabelecimento;
- Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.

NORMA XV

Controlo dos Pertences dos Clientes

- 1.** O controlo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
- 2.** Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Ajudas técnicas;
 - Equipamento tecnológico;
 - Ouro;
 - Acessórios individuais;
 - Roupas de uso pessoal;
 - Medicamentos.
- 3.** Os bens consumíveis, além dos medicamentos não são registados.
- 4.** Os pertences são identificados com número atribuído ao cliente ou iniciais do nome do mesmo.

NORMA XVI

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

- 1.** Apesar de realizado o registo, a Instituição não se responsabiliza por qualquer extravio que possa acontecer com os objetos registados, que não esteja à sua guarda. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos que estejam à guarda da mesma, no período em que se encontram guardados.
- 2.** É tido como contrato de depósito o ato pelo qual um cliente da Unidade Residencial entrega à CRACEP quaisquer objetos ou valores, devidamente identificados, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos.
- 3.** O contrato é gratuito não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado.
- 4.** No caso do depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, a CRACEP 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.
- 5.** Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente e aqueles em que os significativos dos clientes efectuem essa gestão, cabe á Instituição assumir a gestão da pensão mensal, agindo no melhor interesse e necessidade do cliente.
- 6.** É realizada a prevenção de roubos dentro da Instituição desde a admissão, em que é aconselhado ao cliente e ao seu significativo a não ter dinheiro nem bens de valor nos quartos, existindo um cofre para guardar esses tipos de valores.
- 7.** No caso que se verifique alguma situação de roubo, é registado no respectivo processo, ficando o mesmo como parte integral do processo individual do cliente

NORMA XVII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao cliente e ao seu significativo, no ato da candidatura, e este será incluído na lista de espera da Resposta Social.
2. A gestão das vagas é feita através de ferramenta informática.
3. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - Incumprimento dos requisitos;
 - Falecimento do candidato;
 - Desistência por parte do candidato;
 - Ausência da renovação anual da candidatura
4. Os candidatos são informados anualmente da sua posição na lista de espera, aquando da atualização da mesma. Sendo estes informados pela Instituição que a sua posição no final da atualização pode ter alterações. Assim se estiverem interessados em ter conhecimento da possível alteração, devem ligar para a Instituição 5 dias úteis após o contacto por parte da mesma.

NORMA XVIII

Saúde

1. A Unidade Residencial durante o período de permanência dos clientes efetuará o encaminhamento/acompanhamento às situações de saúde (por exemplo: consultas, tratamentos, exames, urgências médicas.) dos clientes, quer sejam de carácter regular e programado, quer sejam de carácter urgente e imprevisto.
2. Destas situações será dado o devido conhecimento aos significativos dos clientes. De salientar que a informação a prestar ao significativo depende do grau e frequência do interesse do significativo, versos relevância da ocorrência para a saúde do cliente.
3. Sempre que ocorram situações de saúde com os clientes durante a sua permanência com os significativos estes devem igualmente dar informação á Diretora Técnica da Resposta Social.

J. J. J. J.
R. R. R. R.

NORMA XIX

Seguro

Os clientes são abrangidos pelo seguro vigente na Instituição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XX

Instalações

1. A Unidade Residencial da CRACEP está instalada em edifício próprio, construído para esse efeito, localizado no Sítio das Fontainhas, lote 2, na Mexilhoeira Grande, no concelho de Portimão.

2. As suas instalações são compostas por:

- Sala de reuniões;
- Gabinetes técnicos;
- Gabinete médico/tratamentos;
- Quartos individuais;
- Quartos duplos;
- Instalações sanitárias para clientes;
- Instalações sanitárias para colaboradores;
- Salas de convívio;
- Refeitório;
- Cozinha;
- Lavandaria;
- Despensas e espaços de arrumação;
- Piscina;
- Zonas exteriores cobertas e descobertas;
- Salas de máquinas;
- Cave e garagem.

3. Todos os espaços estão devidamente identificadas com zonas reservadas ao pessoal e zonas reservadas aos clientes.

Teodoro Paquet

NORMA XXI

Horários de Funcionamento

- 1.** A Unidade Residencial funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, durante todo o ano.
- 2.** A Unidade Residencial poderá encerrar, em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfecções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao cliente ou seu significativo com a maior antecedência possível.
- 3.** Os serviços administrativos estão localizados na sede da CRACEP, sitos na Rua Coronel Armando da Silva Maçanita, Coca Maravilhas em Portimão e funcionam das 9.00 horas às 13.00 horas e das 14.00 horas às 17.30 horas.

NORMA XXII


Entrada e Saída de Visitas/Clientes

- 1.** As visitas aos clientes não têm horário estipulado, desde que permaneçam nas áreas comuns da Instituição, não prejudicando o bom funcionamento dos serviços da mesma, assim como a privacidade dos outros clientes. No período das 14h às 17h é possível efectuar visitas nos quartos, em situações devidamente justificadas.
- 2.** Os clientes podem sair da Instituição desde que acompanhados pelos seus significativos e desde que assinem documento em uso para o efeito. Exceção feita aos casos dos clientes que tenham decisão judicial baseada em restrições dos familiares, bem como os casos dos clientes que estão á guarda da Instituição e só podem sair com autorização do seu tutor.

NORMA XXIII

Pagamento da Mensalidade/Comparticipação

- 1.** A utilização dos serviços da Unidade Residencial, quer seja de tipo permanente, quer seja de tipo temporário, implica um pagamento. Se for de tipo permanente dá lugar a uma mensalidade/comparticipação; se o apoio for de tipo temporário, dará lugar ao pagamento de um valor diário/ serviços utilizados.
- 2.** Uma e outra modalidade de apoio residencial têm tabelas de participação com fórmulas de cálculo distintas e que são revistas anualmente.



3. O pagamento da mensalidade/comparticipação do apoio residencial de tipo permanente deverá efectuar-se nos serviços administrativos da CRACEP entre os dias 01 a 08 do mês a que diz respeito. No caso de coincidir com um sábado, domingo ou feriado, o pagamento será efetuado no dia útil imediatamente a seguir. O pagamento valor diário / serviços utilizados, no apoio temporário deverá efectuar-se nos serviços administrativos da CRACEP entre os dias 01 a 08 do mês seguinte á utilização dos serviços.
4. O não pagamento da mensalidade durante dois meses implica a anulação da frequência e do seguro.
5. Os serviços prestados que não se encontrem incluídos na comparticipação familiar mensal do apoio permanente ou no valor diário do apoio temporário deverão ser pagos junto dos serviços administrativos da CRACEP.

NORMA XXIV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares para o apoio Residencial de tipo permanente é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97, e na Circular Normativa Nº 7 de 14/08/97 da DGAS, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = (RF - D) / N$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - A comparticipação familiar mensal é determinada de forma proporcional ao agregado familiar, de acordo com a legislação em vigor.
- 4.** Os significativos responsáveis pelo cliente do apoio residencial de tipo permanente estão obrigados ao pagamento de uma comparticipação, calculada através da aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar. Percentagem essa de 70%.
- 5.** A percentagem de 70% estipulada, poderá ser elevada até 85% do rendimento "per capita" relativamente aos clientes que se encontrem nas seguintes situações:
- Clientes do apoio residencial permanente, dependentes, que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
 - Clientes de apoio residencial permanente que necessitem de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo.
- 6.** A revisão das mensalidades deverá ser efectuada no início do ano civil, em Janeiro, e dessa atualização será dado conhecimento ao cliente e ao seu significativo.
- 7.** A comparticipação familiar mensal do apoio residencial permanente é efetuada no total de 12 mensalidades e serão actualizadas todos os anos, de acordo com a lei em vigor. Para tal, anualmente os significativos do cliente terão que entregar até 15 Outubro declaração de rendimentos do ano civil anterior e os documentos comprovativos das suas despesas (referentes aos 3 últimos meses), referidas no ponto 3, sob pena de ser atribuído o escalão mais elevado.
- 8.** As despesas com medicamentos, fraldas, exames e cuidados médicos, de enfermagem, de reabilitação, ou outros, que não constam dos serviços da Unidade Residencial, não estão

Incluídas na mensalidade do apoio residencial, serão suportadas pelo cliente ou seu significativo.

9. A redução do valor da mensalidade de apoio residencial permanente está considerada para os filhos dos funcionários da Instituição, sendo esse valor de cerca de 10%.

10. No caso de clientes que frequentem mais do que uma Resposta Social da Instituição onde exista comparticipação mensal, haverá lugar a uma redução de 20%, na mensalidade da 2ª Resposta Social a frequentar.

11. Terá lugar a redução de 20% os casos, onde exista mais do que um cliente, do mesmo agregado familiar, a frequentar Resposta Social da Instituição que implique comparticipação mensal.

12. As ausências mesmo justificadas, que não excedam 15 dias consecutivos, não determinam qualquer redução na mensalidade.

13. Nos períodos de ausência, superiores a 15 dias consecutivos e que não excedam 90 dias devidamente justificados, a mensalidade terá uma redução de 25%.

14. Quando ocorram situações de doença grave, devidamente comprovada, que determinem faltas superiores a 90 dias, a sua vaga manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 25% da mensalidade.

15. As ausências decorrentes de fins-de-semana ou períodos de férias com significativos não dão lugar a qualquer redução na comparticipação.

16. Quando existir alguma situação que implique o encerramento da Unidade Residencial, os significativos dos clientes serão informados com a antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de 10 (dez) dias úteis.

17. Tendo em conta o valor do custo real médio do cliente na Resposta Social, o valor mínimo de comparticipação/mensalidade é 120€ (cento e vinte euros).

18. Sempre que houver alteração significativa de rendimentos, esta deverá ser comunicada à Direção Técnica da Unidade Residencial para os devidos reajustamentos.

NORMA XXVI

Atividades/Serviços Prestados

- 1.** O Plano Individual é o instrumento de trabalho onde estão registados todos os serviços e atividades a prestar aos clientes e é constituído pelas áreas de intervenção técnica e respetivos objetivos, tendo em conta as necessidades específicas dos clientes. Este encontra-se disponível para consulta na Unidade Residencial.
- 2.** Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autonomia dos clientes no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na Unidade Residencial.
- 3.** Salvo no caso de comprovada insuficiência económica e/ou ausência de significativos o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso geral e corrente, designadamente, fraldas, medicamentos, consultas e exames médicos, cuidados de enfermagem e de reabilitação entre outros, são suportado pelos clientes e/ou significativos.
- 4.** No que concerne às roupas pessoais dos clientes são devidamente marcadas na Instituição, com marca individualizada por cliente.
- 5.** A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados no âmbito dos serviços a prestar pela Unidade Residencial.
- 6.** Os clientes da unidade residencial podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
- 7.** As despesas das comunicações realizadas pelos clientes são suportadas por estes.
- 8.** Os significativos dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da unidade residencial, quer mediante o respectivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.

9. A Unidade Residencial providenciará no sentido de os clientes que o solicitem obtenham assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

10. Face às necessidades/ dificuldades específicas de cada cliente, são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente. Aos colaboradores é garantida a formação necessária para a facilitação da interação e para o tratamento específico que cada cliente necessita.

NORMA XXVII

Plano Individual

1. O plano individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente.

2. A avaliação dos planos individuais dos clientes é realizada com periodicidade semestral, juntamente com o cliente e/ou significativo, com os objetivos de ajustar o plano às suas necessidades e expectativas e de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas. Neste momento de avaliação deve, também, ser realizada uma avaliação global das ocorrências registadas nesse período, juntamente com o cliente e/ou significativo.

3. É criado um documento com todos os resultados da avaliação, para que o cliente e/ou significativo tenham conhecimento verbal e escrito dos resultados da avaliação.

NORMA XXVIII

Apoio Psicossocial

1. A prestação de apoio psicossocial baseia-se nas seguintes dimensões de intervenção:

- Avaliação e intervenção psicológica;
- Acompanhamento social;
- Apoio informativo e formativo.

2. Quando especificado no plano individual, ou logo que diagnosticada a sua necessidade, é prestado o apoio ao cliente, pelos Colaboradores Técnicos das respetivas áreas, da seguinte forma:

- Elaboração de diagnóstico, identificando situações no âmbito psicossocial, procedendo assim ao acompanhamento, orientação e aconselhamento psicossocial face aos problemas identificados;
- Quando necessário é realizada articulação com as instituições competentes à resolução das situações, sendo prestado ao cliente e/ou significativos a informação dos apoios sociais existentes na comunidade;

3. Quando necessária é assegurada orientação/informação/formação do significativo, relativamente a aspetos psicossociais relacionados com o mesmo. São assim informados da intervenção possível face ao diagnóstico realizado, sendo sempre solicitada a autorização ao significativo para a sua realização. Na generalidade a intervenção é programada em conjunto com o significativo do cliente.

NORMA XXIX

Maus Tratos e Negligência

- 1.** Sempre que exista suspeita de maus tratos ou negligência será realizada uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos.
- 2.** Se se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas:
 - Levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador;
 - Repreensão em caso de cliente;
 - Em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes.
- 3.** Existe na Instituição um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos que define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes ou colaboradores, seja por parte dos clientes, colaboradores, familiares ou outros.

NORMA XXX

Saídas ao Exterior, Passeios ou Deslocações

- 1.** Quando ocorrer a oportunidade de os clientes participarem em passeios ou deslocações que não estejam previstas no plano individual do cliente e que tenham um carácter distinto dos passeios ou deslocações habitualmente previstos, significativo do cliente deverá ser

informado por escrito, preferencialmente com 3 dias úteis de antecedência, e assinar documento de autorização.

2. Estas atividades extra poderão dar lugar a contribuição monetária por parte do cliente e/ou significativo.

3. A fim de evitar eventuais fugas dos clientes da Instituição, as portas de acesso ao exterior estão fechadas com chave, existindo vigilância realizada pelos colaboradores de serviço.

4. Nas saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por um colaborador.

5. No caso de acontecer alguma ocorrência por negligência do colaborador, este será alvo de processo de averiguação, e se necessário processo disciplinar, para agir em conformidade.

6. Sempre que for detetada uma situação de fuga é de imediato avisado o Diretor Técnico, que por sua vez informa a Direção. A Direção Técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas.

7. No caso que se verifique alguma situação de fuga de um cliente, é registado no respectivo processo, ficando este como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA XXXI

Preparação da saída do cliente da Instituição

1. A saída dos clientes da Instituição pode dever-se a vários motivos:

- Saída por doença ou internamento;
- Saída por atividades realizadas com entidades externas;
- Saída por falecimento;
- Saída por opção própria.

2. O registo de saída dos clientes em caso de atividades que estejam planeadas em sessão não é necessário que seja efetuado. Todas as outras saídas implicam o preenchimento do registo de saída da Instituição onde é colocada a data, hora e motivo da saída. Está responsável pelo registo a colaboradora que sair com o cliente, ou no caso de este sair com o significativo, a colaboradora que estiver ao serviço no ato da saída.

- 3.** No caso das saídas temporárias, a articulação para preparação da saída é realizada com o próprio cliente, nos casos específicos em que o cliente não tem capacidade de o fazer é realizado com o significativo.
- 4.** Sempre que seja necessário é efetuado o transporte dos clientes com as viaturas da Instituição. Importa referir que estas cumprem toda a legislação em vigor.
- 5.** No caso das saídas definitivas, realizada por opção própria é organizada toda a informação pertinente relativa ao cliente, acompanhando-o na saída. O tratamento do espólio, é realizado por uma colaborada na presença do cliente. Se o cliente tiver bens no cofre à guarda da Instituição são-lhe disponibilizados e dada a saída no registo de pertences. É rescindido o contrato de alojamento e prestação de serviços com o cliente.
- 6.** Quando a saída é por falecimento os significativos são avisados logo após o falecimento, trata-se do óbito com a entidade competente no caso de o cliente estar na Instituição, posteriormente é solicitado aos significativos que providenciem o contato com a agência funerária para realizar o funeral. Os bens do cliente são guardados no espaço privado do cliente durante 8 dias para os significativos os levantarem, caso não sejam levantados nesse prazo são devidamente arrumados num local de arrumação da Instituição durante 2 meses para os significativos os levantarem, se isso não se verificar e se não houver qualquer contato com a Instituição, os bens ficam para usufruto dos clientes da Instituição. Nos casos em que o cliente não tem significativo, é a Instituição que agiliza o processo do funeral perante as condições contratadas no ato da admissão ou durante o alojamento do cliente. É rescindido o contrato de alojamento e prestação de serviços com o cliente.
- 7.** São cumpridos todos os requisitos constantes do Regulamento Interno da Instituição no que respeita ao espólio do cliente.
- 8.** Sempre que, no decorrer de uma saída, seja necessário prestar serviços de gestão emocional aos restantes clientes e colaboradores, a Instituição assegurará este serviço.

Handwritten signature and name: J. Almeida, Baguete

NORMA XXXII
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta Resposta Social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e categorias profissionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os conteúdos funcionais estão definidos no Manual de Funções.

NORMA XXXIII
Formação

1. Existe um plano anual de formação interna concebido para colmatar as reais necessidades dos colaboradores, realizado com a participação de todos os colaboradores.
2. Os colaboradores são incentivados e dispensados, pela Direção à participação nas formações adequadas às suas funções.

NORMA XXXIV
Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 28/2006 de 3 de Maio, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra definido no Manual de Funções.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV
Direitos dos Clientes

1. Os clientes da Unidade Residencial têm direito a:
 - Acesso à prestação de serviços contratualizados entre a Instituição e o cliente mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;
 - Assinar e receber cópia do contrato de prestação de serviços;
 - Usufruir dos serviços e recursos que forem colocados à sua disposição, em condições de higiene, segurança e saúde;

- Conhecer as normas dos serviços, dos equipamentos e materiais da Instituição;
- Participar ou fazer-se representar na elaboração e revisão do seu plano individual;
- Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios e espaços circundantes;
- Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- Participação em atividades socioculturais;
- Apresentação de sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e atividades;
- A ter acesso à ementa semanal;
- A ser tratados com delicadeza e respeito por todos os colaboradores da Instituição;
- A ser ajudados nas tarefas em que tenham dificuldades;
- A ser prontamente socorridos em caso de acidente ou indisposição física;
- A recorrer a qualquer colaborador da Instituição sempre que necessite;
- Ter direito á sua opinião e considerada a sua reclamação.

2. Os significativos têm direito a:

- Estabelecer contactos regulares com os membros da Equipa Técnica, Ajudantes de Apoio Residencial e Auxiliares de Ação Direta;
- Visitar o cliente da Unidade Residencial, sempre que não exista qualquer impedimento legal;
- Tomar conhecimento do Plano de Atividades e Regulamento Interno da Unidade Residencial;
- Ter conhecimento de avaliações e informações relevantes acerca do cliente pelo qual são responsáveis, participando em reuniões para as quais são convocados;
- Solicitar reunião com a Direção Técnica.

NORMA XXXVI

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes:

- Respeitar todos os funcionários, colegas e colaboradores da Unidade Residencial e da Instituição;

- Contribuir, através de uma participação responsável, para o bom desenvolvimento das atividades em que estejam envolvidos;
- Cumprir o Regulamento Interno da Unidade Residencial;
- Manter a higiene em todo o espaço utilizado na Unidade Residencial;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados no decurso da sua permanência na Unidade Residencial.

2. São deveres dos significativos:

- Respeitar todos os elementos da Unidade Residencial /Instituição
- Proceder à inscrição dos clientes em cumprimento com o Regulamento Interno e proceder ao pagamento das mensalidades nos prazos regulamentados;
- Responder às solicitações efetuadas pela Unidade Residencial;
- Participar ativamente nas atividades que lhe forem propostas;
- Participar nas reuniões para que forem convocados;
- Informar com antecedência as faltas previsíveis dos clientes e as alterações pretendidas aos serviços prestados;
- Informar sobre as razões das ausências dos clientes;
- Informar a Diretora Técnica da Unidade Residencial de qualquer dado relevante relacionado com saúde, comportamento ou outro aspecto da vida do cliente que deva ser tida em conta;
- Informar antecipadamente por escrito a Diretora Técnica da Unidade Residencial sempre que alguém, que não os significativos habituais, tenha que efetuar a recolha do cliente na Unidade Residencial, identificando devidamente essa pessoa;
- Assegurar os custos de danos provocados pelos clientes nos casos que não estejam cobertos pelo Seguro e ou que sejam exigidos por terceiros ou pelos lesados;
- Assegurar que os dados inicialmente prestados sejam atualizados.

NORMA XXXVII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- Fazer cumprir o disposto no presente regulamento;
- Colaborar na seleção dos colaboradores da Unidade Residencial;
- Receber na data apazada as mensalidades e comparticipações familiares acordadas;

Al
Juliana
Raquele

- Receber informações atualizadas de dados relevantes à situação socio-económica e familiar dos clientes;

NORMA XXXVIII

Deveres da Instituição

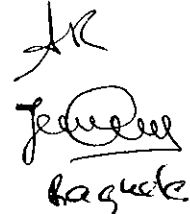
São deveres da Instituição:

- Prestar os serviços constantes do Regulamento Interno;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Dispor de um livro de reclamações;
- Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação dos mesmos;
- Não permitir, aos clientes o desenvolvimento de atividades, que pela sua natureza, possam prejudicar a sua saúde ou segurança ou pôr em risco a sua integridade física;
- Respeitar todos os clientes, significativos e colaboradores;
- Cumprir e fazer cumprir as normas constantes deste Regulamento Interno;
- Estabelecer contactos e parcerias com outras entidades visando um melhor funcionamento da Resposta Social;
- Assegurar o acompanhamento permanente dos clientes.

NORMA XXXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A frequência da Unidade Residencial poderá ser interrompida, por um período de 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificados pelos seus significativos.
2. A frequência da Unidade Residencial poderá também ser interrompida, por um período superior a 15 dias consecutivos, mediante pedido escrito efetuado pelos pais ou significativos, dirigido à Diretora Técnica da Unidade Residencial, com a antecedência mínima de 5 dias.



3. A Interrupção de frequência da Unidade Residencial por um período máximo de 30 dias consecutivos sem aviso prévio ou justificação por parte dos significativos, é considerada desistência, levando à anulação da matrícula e do seguro.
4. Sempre que se verificar a intenção de desistência da Unidade Residencial, deverá tal facto ser comunicado, sempre que possível, até ao 15º dia do mês anterior à saída, através do preenchimento de um impresso específico.
5. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o cliente queira ir de férias com os familiares.

NORMA XL

Contrato

1. O acolhimento do cliente na Unidade Residencial pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes e significativos, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes e significativos após assinaturas ficam com um exemplar assinado do contrato e do Regulamento Interno.
4. A estipulação de cláusulas especiais é obrigatoriamente reduzida a escrito.
5. O contrato escrito de alojamento e prestação de serviços é constituído pelos seguintes pontos:
 - A identificação da entidade prestadora do alojamento, do cliente e do significativo;
 - Período de vigência do contrato;
 - Serviços incluídos na mensalidade, o local onde se desenvolvem e a periodicidade do mesmo;
 - O valor da mensalidade dos serviços que são prestados;
 - Tomada de conhecimento, por parte do cliente e/ou significativo, do regulamento interno, no qual a Instituição e o cliente e/ou significativo se comprometem ao seu cumprimento;



- Formas de atuação da Instituição face a incumprimentos no pagamento da mensalidade;
 - Condições de alteração, de suspensão e/ou rescisão do contrato;
 - Entre outros.
- 6.** O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;
- 7.** Sempre que se verificarem alterações ao contrato escrito, são sujeitas á aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito para que constem do processo individual do cliente.

NORMA XLI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

- 1.** A permanência na Unidade Residencial cessará quando deixarem de subsistir as condições em que se basear a admissão da pessoa com deficiência, nomeadamente:
- Pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;
 - Por incumprimento dos deveres e normas de funcionamento ou ainda em outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros.
- 2.** Em qualquer das hipóteses referidas nos números anteriores a decisão deve ser tomada pela Direção da Instituição do estabelecimento mediante parecer da equipa técnica pluridisciplinar.
- 3.** A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer na falta de pagamento não devidamente justificado, da respetiva mensalidade.
- 4.** A rescisão tem que ser comunicada ao cliente, e seu significativo, no prazo de 30 dias por documento escrito devendo dela constar a respetiva justificação.

NORMA XLII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor esta Instituição / Resposta Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratuar 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. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da Resposta Social.

NORMA XLIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

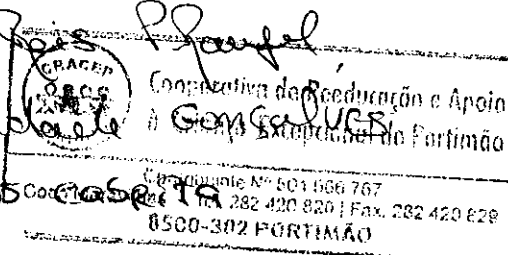
NORMA XLV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 07/02/2014.

Lupele Teresa do
João Ricardo Timóteo
Raquel dos Ramos

Raquel





ERRATA do Regulamento Interno do Lar Residencial da CRACEP

J. R.
J. A. R.
R. A. J. C.

Página	Norma	Onde se lê	Deve ler-se
6	X – Critérios de Admissão	<p>“São critérios de prioridade, na selecção dos clientes, os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Frequentar outra Resposta Social da CRACEP ou outras respostas da rede social, na área da deficiência/reabilitação;• Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;• Não possuir retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para a apoiar;• Estar em situação de risco e/ou ser encaminhado pelos serviços sociais do Centro Distrital de Segurança Social;• Residir no concelho de Portimão e limítrofes;• Ter irmão a frequentar a Instituição. <p>Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.”</p>	<p>“São critérios de prioridade, na selecção dos clientes, os seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Frequentar outra Resposta Social da CRACEP ou outras respostas da rede social, na área da deficiência/reabilitação;b) Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;c) Não possuir retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para a apoiar;d) Encaminhado pelos serviços sociais do Centro Distrital de Segurança Social, ou pelos serviços de Instituições similares por estar em situação de risco;e) Residir no concelho de Portimão e limítrofes;f) Ter irmãos a frequentar a Instituição; <p>Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.”</p>
7	Norma XII – Necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente	<p>“A entrevista de avaliação de diagnóstico é sustentada por um guião e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou significativo. Os documentos de registo desta informação são:</p> <ul style="list-style-type: none">• E.C.A Escala de Comportamento Adaptivo;• Escala de Barthel;• Matrizes Coloridas de Raven;• Matrizes Progressivas de Raven;• W.A.I.S;• H.T.P;• Registo de Anamnese;”	<p>“A entrevista de avaliação de diagnóstico é realizada tendo em conta a especificidade de cada cliente, sendo a equipa técnica a decidir quais os instrumentos a utilizar em cada caso. Os instrumentos de registo desta informação poderão ser os que a seguir se indicam, os quais serão aplicados em função da especificidade de cada cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• E.C.A Escala de Comportamento Adaptivo;• Escala de Barthel;• Matrizes Coloridas de Raven;• Matrizes Progressivas de Raven;• W.A.I.S;• H.T.P;

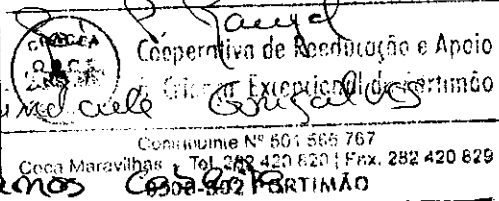
*José Carlos
Baquele*

			<ul style="list-style-type: none"> • Registo de Anamnese;”
8	Norma XIII - Acolhimento de novos clientes – ponto 1	“O processo de acolhimento na Unidade Residencial implica a elaboração e um Plano de Adaptação, com duração de no máximo 5 semanas, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao cliente por forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração.”	“O processo de acolhimento na Unidade Residencial implica a elaboração e um Plano de Adaptação, com duração de no máximo 4 semanas, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao cliente por forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração.”
8	Norma XIII – Acolhimento de novos clientes – ponto 3	“Durante o processo de acolhimento serão criadas condições para a participação do significativo do cliente no seu programa de acolhimento.”	“Durante o processo de acolhimento serão criadas condições para a participação do significativo do cliente no seu programa de acolhimento. Durante este processo é também realizada uma visita às instalações da resposta social.”
9	Norma XV- Controlo dos Pertences dos Clientes – ponto2	Os pertences registados no ato da admissão são: <ul style="list-style-type: none"> • Ajudas técnicas; • Equipamento tecnológico; • Ouro; • Acessórios individuais; • Roupas de uso pessoal; • Medicamentos. 	“Os pertences registados no ato da admissão são: <ul style="list-style-type: none"> • Vestuário (roupa, calçado e acessórios) • Equipamento Elétrico (aparelhagens áudio, televisores, jogos, telemóveis, computadores, impressoras, ajudas técnicas eletricas) • Medicação; • Diversos (equipamentos diversos de decoração, móveis, objetos de interesse diversificado dos clientes)”
21	Norma XXX – Saídas ao exterior, passeios ou deslocações - 4	“ Nas saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por um colaborador”	“ Nas saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por um colaborador ou mais, de acordo com as necessidades específicas do cliente. O (s) colaborador (s) prestará ou providenciará o apoio específico que o cliente necessitar e permanecerá com ele todo o tempo que necessitar. Igualmente zelará para que o cliente não efectue aquisições de bens ou serviços que possam ser prejudiciais á sua saúde ou causar risco. ”
23	Norma XXXV – Direitos dos clientes	“Direitos dos Clientes”	“Direitos dos clientes e significativos”

24	Norma XXXVI – Direitos dos clientes	“Deveres dos Clientes”	“Deveres dos Clientes e significativos”
25	Norma XXXVI – Deveres dos clientes	“Manter higiene em todo o espaço utilizado na Unidade Residencial;”	“Manter higiene em todo o espaço utilizado na Unidade Residencial, nomeadamente não se fazendo acompanhar de animais de estimação;”

Página	Norma	Deve incluir-se um novo ponto
8	Norma XIII – Acolhimento dos Novos Clientes	6 – No final do período de acolhimento, realiza-se a avaliação das necessidades e potenciais do cliente no perfil que fará parte do Plano Individual do cliente.
24	Norma XXXV – Direitos dos clientes – ponto 2	Os significativos têm o direito a dar opinião e verem tratadas as suas reclamações;

Luís Teresa dos
João Ricardo
Raquel dos Ramos


 Cooperativa de Produção e Apoio
 à Gestão Excecional do Acolhimento
 Contribuinte Nº 501 565 767
 Coca Maravilhas - Tel. 282 420 820 | Fx. 282 420 829
 2002-902 PORTIMÃO