

# Regulamento Interno

Unidade Paul Adam McKay

## **CAPITULO I**

### ***Disposições Gerais***

#### ***Norma I***

#### ***Âmbito de Aplicação***

O Fórum Sócio Ocupacional, designado por *Unidade Paul Adam Mckay*, com acordo de cooperação para a resposta social de Fórum Sócio Ocupacional celebrado com o Centro Distrital de Braga em Dezembro de 2013, pertencente à Associação Recovery IPSS rege-se pelas seguintes normas.

#### **Norma II**

#### **Legislação Aplicável**

O Fórum Sócio Ocupacional é uma resposta social que se rege pelo Despacho Conjunto 407/98 de 18 Junho e será integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental, em conformidade com o Decreto-Lei 8/2010 de 28 de Janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 22/2011 de 10 de Fevereiro.

#### **Norma III**

#### **Objetivos**

A Unidade Paul Adam Mckay (UPAM) tem como finalidade responder aos pedidos de ajuda e situações de vida angustiantes, cada vez em maior número, de pessoas portadoras de doença mental severa e seus cuidadores.

Sobretudo, daqueles que integram o grupo clínico mais grave (ex: Esquizofrenias, Perturbações de Personalidade, Depressão - Major), em que o índice incapacitante e desadaptativo é elevado, provocando situações significativas de desvantagem social e profissional que não são apenas resolúveis pela intervenção clínica.

O estilo assistencial deste serviço de saúde mental de base comunitária terá como princípio orientador a organização de intervenções tendo em vista o Recovery (recuperação pessoal e clínica), assegurando a participação dos utilizadores no planeamento dos cuidados que facilitem a sua autonomia, integração social e familiar.

A UPAM tem, conforme é recomendado para este tipo de equipamento, capacidade para 28 utilizadores (em permanência) em que o índice incapacitante e desadaptativo, de origem mental, é elevado, provocando situações significativas de desvantagem social, familiar e profissional, transitória ou permanente, que não são apenas resolúveis pela intervenção clínica.

A UPAM tem como referência ideológica o cumprimento dos objetivos definidos na “Declaração sobre Saúde Mental para a Europa”, subscrita em Helsínquia por todos os Ministros de Saúde dos Estados Membros da União Europeia em 2005, incluindo Portugal:

Objetivos gerais:

- a) A promoção do bem-estar mental;
- b) A luta contra o estigma, a discriminação e a Exclusão Social;
- c) A prevenção dos problemas de Saúde Mental;
- d) A prestação de cuidados no quadro de serviços e de intervenções integradas na comunidade e eficazes, prevendo a participação dos utentes e dos cuidadores;
- e) A reabilitação (psicossocial e profissional) e a integração social das pessoas que sofrem de problemas mentais graves.

Objetivos específicos:

- a) Desenvolvimento de **Programas de Atividades Sócio Ocupacionais, Culturais, Valorização Pessoal, Recreativas e de Lazer;**
- b) Desenvolvimento de **Programas de Reabilitação Psicossocial; Reinserção Sociofamiliar; Reabilitação Profissional e/ou Educacional; e Advocacy.**
- c) Desenvolvimento de **Programas de Prevenção, Promoção e de Defesa de Direitos na área da Saúde Mental.**
- d) **Incluir as famílias e/ou cuidadores nos tratamentos**, através de programas psico-educacionais de eficácia amplamente comprovada, que façam face a situações de stress/crise e que permitam **readquirir a segurança e estabilidade familiar nuclear.**
- e) Assegurar às pessoas com doenças mentais graves **programas de tratamento individualizados** que correspondam às suas necessidades específicas. Os Programas deverão ser indutores de **autonomia** e de

**recovery**, assim como, promotores do **desenvolvimento de competências** (*empowerment*), **relacionamento interpessoal** e de **valorização pessoal**.

- f) **Case management** na comunidade/modelo de **Terapeuta de Referência** (desde que as intervenções psicossociais sejam combinadas com o tratamento farmacológico).
- g) Fornecer um **serviço integrado** que promova o papel ativo e complementar do profissional/utilizador/familiar na reabilitação.
- h) Maior **adesão ao processo terapêutico e sua manutenção**, assim como, prevenção e diminuição do número de recaídas, diminuição das expressões expressas negativas e da vulnerabilidade ao stress.

**NOTA:** Quando a inserção em programas de formação e emprego se afigurar inviável, no todo ou em parte, há que proporcionar o desenvolvimento das capacidades remanescentes das pessoas com desvantagem psíquica, de modo a conseguir alguma integração social ativa através de atividades que contribuam para o equilíbrio mental e a valorização pessoal.

## **Norma IV**

### **Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

Será no âmbito da metodologia e áreas de intervenção designada «Gerar Percursos na Sociedade (GPS) - Barcelos XXI», que nasce da crença na epistemologia dos cuidados de saúde mental de base comunitária. O projeto «GPS - Barcelos XXI» incluirá intervenções comunitariamente ativas nas áreas **Sócio Ocupacional, Habitação, Emprego, Família, Acompanhamento Médico, Psicológico, Social, Localização e Contacto e Advocacy** assumindo uma metodologia eclética orientada para o *recovery*, autonomização e realização pessoal e social de pessoas portadoras de doença mental grave e seus familiares/cuidadores.

O Projeto-piloto «GPS - Barcelos XXI» terá a capacidade de resposta para 28 utilizadores em permanência com a intervenção a ter a duração de 1 ano. Por conseguinte, no primeiro mês será efetuada a Admissão/Acolhimento, Avaliação Médica/Psicológica/Social e finalizará com o Projeto de Vida do utilizador, tendo em conta as suas características idiossincráticas e do seu agregado familiar. Por conseguinte, será implementado o consequente projeto de vida (Projeto de

Intervenção Individual) aprovado em reunião de equipa, numa lógica de *case management* na comunidade (cada utilizador será seguido por Terapeuta de Referência nomeado na altura do pedido de Admissão).

Os utilizadores deverão ser adultos com doença psiquiátrica grave estabilizada (Ex.: Esquizofrenia), que apresentem reduzida capacidade relacional, integração social, autonomia pessoal, habitacional, educacional, familiar e/ou profissional.

As atividades serão desenvolvidas pela integração em ações organizadas de várias ordens, tendo em vista a **resolução das dificuldades específicas que os utilizadores apresentem.**

Por conseguinte, as atividades serão aqui expostas de acordo com as **diferentes áreas capitais já mencionadas neste documento** e poderão ser **trabalhadas em separado, em simultâneo ou de forma sequencial**, de acordo com as necessidades específicas de cada utilizador e seu consequente Plano de Intervenção Individual (PII).

Estas atividades serão orientadas pelas áreas de saber técnico-científicas da Psicologia (Clínica, Comunitária e Sistémica/Familiar), do Serviço Social, Educação Social e da Terapia Ocupacional.

Sempre que possível algumas destas atividades irão ser levadas a cabo na *comunidade* envolvente à Unidade, procurando facilitar a respetiva reinserção.

### **GPS Sócio Ocupacional:**

Desenvolvimento de **Programas de Atividades Ocupacionais** que deverão ser indutores de **autonomia**, promotores de **relacionamento interpessoal** e de **valorização pessoal**, como por exemplo nas seguintes áreas:

- Artes plásticas;
- Expressão corporal e educação física;
- Visitas culturais;
- Música;
- Leitura;

- Pintura;
- Expressão Dramática/ Teatro;
- Atividades de Lazer;
- Jardinagem;
- Entre outras.

### **GPS Localização e Contacto:**

Desenvolvimento de mecanismos que permitam estabelecer o contacto com as pessoas que estão isoladas na comunidade ou que recebem algum tipo de apoio de instituições, no sentido de lhes dar informação sobre os recursos que estão disponíveis na comunidade.

Disponibilizar um «Serviço de Apoio na Crise 24H», uma linha telefónica ligada à equipa técnica (regime de rotatividade) de forma a disponibilizar respostas céleres de apoio em situações de crise e emergência.

### **GPS Residência Paul Adam Mckay:**

A Câmara Municipal de Barcelos cederá no âmbito do Projeto-Piloto «Gerar Percursos na Sociedade - Barcelos XXI» uma residência nova, tipo 3, avaliada em €100.000,00 (cem mil euros), no conjunto Habitacional da Malhadoura, freguesia de Milhazes, Barcelos.

No GPS Residência Paul Adam Mckay, serão desenvolvidos programas de autonomia, treino de atividades básicas e instrumentais de vida diária, treino de gestão de dinheiro e medicação. - Adaptação do Programa WAF (Wohnen, Arbeit e Freizeit – programa de intervenção germânico).

### **GPS Emprego:**

Adoção de um conjunto abrangente de intervenções psicossociais que promovam um continuum de ambientes e de apoios destinados a melhorar ou a manter as

competências para as funções executivas e socioprofissionais. O GPS Emprego deverá mediar e facilitar a integração profissional na comunidade envolvente.

Consoante o projeto de vida, os utilizadores poderão ser integrados em contexto laboral real através de estágios curriculares, profissionais, de emprego protegido ou apoiado.

### **GPS Família:**

Informação, apoio e assistência às famílias, amigos, senhorios, organismos, instituições e comunidades que contactem frequentemente com pessoas portadoras de doença mental grave, de modo a maximizar os benefícios e minimizar os problemas associados com a sua integração na sociedade.

Intervenções Unifamiliares: Acompanhamento Psicológico na sua vertente Sistémica/Familiar e Social em contexto formal.

Intervenções Plurifamiliares: Grupos de Ajuda Mútua e Formações Pedagógicas.

### **GPS Cuidados de Saúde:**

O ACES Cávado III - Barcelos/Barcelinhos cede, gratuitamente, os serviços de medicina clínica geral e de enfermagem aos utilizadores da Unidade Paul Adam McKay.

Acompanhamento do utilizador com um técnico GPS nas consultas de Psiquiatria no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental de Braga e/ou em serviços de psiquiatria privados, seguindo a lógica do case management na comunidade - modelo de gestão de casos.

Acompanhamento Psicológico em contexto formal.

### **GPS Social e Rendimentos:**

Apoio na satisfação das necessidades básicas das pessoas, em termos de alimentação, vestuário, habitação, segurança pessoal, cuidados de saúde, bem como na obtenção de rendimentos e outros benefícios a que tenham direito.

Acompanhamento por técnico GPS do agregado familiar do utente, nas suas vertentes habitacionais, económicas e de suporte social.

**GPS Advocacy:**

Estabelecimento de mecanismos de proteção e defesa dos direitos humanos e civis dentro do sistema de saúde mental ou no seu exterior, incluindo meios de informação às pessoas e suas famílias sobre os seus direitos legais e serviços de apoio jurídico.

**GPS Educação:**

Promover cursos de formação pedagógica destinados aos utilizadores, aos familiares/cuidadores e aos profissionais de saúde.

Inserir os utilizadores em Cursos Profissionais, Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) ou no ensino regular.

Promover, se possível, mediante a exigência do projeto de vida do utilizador a Educação Apoiada.

## **CAPITULO II**

### ***Processo de Admissão dos Utilizadores***

#### **Norma V**

##### **Processo de Admissão dos Utilizadores**

1. Para efeitos de admissão, o utilizador deverá candidatar-se através do encaminhamento de entidade habilitada para o efeito ou por livre iniciativa na UPAM e deverá preencher uma ficha de admissão que constitui parte integrante do processo individual do utilizador, devendo fazer prova das declarações efetuadas aquando do acolhimento, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade e/ou Cartão de Cidadão do utilizador e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do utilizador e do seu representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social e do representante legal, quando necessário;



- 1.4. Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utilizador pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utilizador, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utilizador e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo utilizador em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utilizador;
  - 1.8. Informação de uma pessoa para contacto em caso de emergência.
- 
2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela;
  3. 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 VI**

### **Avaliação/ Triagem e Encaminhamento**

A avaliação/triagem e o Encaminhamento fica sob a responsabilidade da Entidades competentes para o efeito do sector geodemográfico distrital em que se situa a UPAM, que deverá ter por base os critérios de inclusão referidos neste Regulamento (Destinatários /População – alvo).

A Admissão e Acolhimento de utilizadores será realizada pela Equipa Técnica da UPAM tendo em conta os critérios acima referidos e a lotação/capacidade de resposta.

Na apreciação dos utilizadores inscritos ter-se-á em conta o facto da pessoa se encontrar ou não em situação prioritária e a adequação da resposta social a cada situação concreta.

## **Norma VII**

### **Candidatura**

**Critérios de Admissão:**

a) Jovens e adultos com doença psiquiátrica grave estabilizada, tendencialmente crónica:

1 – Que apresentem reduzida capacidade relacional e de integração social.

2 – Com dificuldades frequentes na estruturação das atividades de vida diária e na manutenção do espaço habitacional, bem como no exercício profissional, familiar e educacional.

3 – Que não apresentem sintomatologia positiva ou aguda da sua perturbação mental, tendo-se esgotado a possibilidade de melhoria apenas pela intervenção clínica, mesmo que se apresentem sem apoio medicamentoso ou com carência de avaliação clínica regular.

b) Que reúnam estes e outros critérios, definidos pela Equipa de Saúde Mental responsável pela avaliação/triagem e encaminhamento de utilizadores, de diagnóstico e prognóstico de patologia mental favoráveis à implementação de medidas de readaptação, reinserção ou de reabilitação (psicossocial e/ou profissional), cujo processo implique a existência de ações em vários níveis, com eventual frequência simultânea ou sequencial no mesmo indivíduo.

c) Ser residente no concelho de Barcelos ou distrito de Braga e Viana do Castelo;

**Critérios de Não Admissão:**

O utilizador ter um grau de dependência elevado.

**Norma VIII**

**Critérios de Admissão**

A admissão faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios de priorização que são definidos por serviços prestados, independentemente de haver critérios transversais a todos eles, nomeadamente:

1. Utilizadores encaminhados pelo Centro Regional de Segurança Social;

2. A vulnerabilidade económico-social, e o risco de isolamento;
3. Utilizadores que transitem de outras estruturas da Associação Recovery IPSS;
4. Utilizadores que tem irmãos ou parentes em linha direta que usufruem de serviços da Associação Recovery IPSS;
5. Utilizadores que já usufruíram dos serviços da Associação Recovery IPSS;
6. Capacidade para o eventual exercício de atividade socialmente útil;
7. Grau de Dependência;
8. Local de residência próxima da área de intervenção do Fórum Socio-Ocupacional;
9. Data de inscrição;
10. Idade do Utilizador;
11. Encaminhamento de Outras Instituições

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação, de carácter experimental, acordado com o utilizador e/ou pessoas próximas, por um período não superior a 30 dias.
2. Deve ser desenvolvido nas Instalações do Fórum Sócio Ocupacional e serve como forma de testar a capacidade de integração do utilizador aos Serviços e Atividades.
3. No final do período experimental será efetuada uma Avaliação do Programa de Acolhimento e, só após a decisão da equipa técnica, a admissão poderá passar a definitiva.
4. No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente a Diretora Técnica da Unidade Paul Adam Mckay que deverá desenvolver as seguintes tarefas:
  - 4.1 Apresentar a equipa responsável pelo Fórum Socio-Ocupacional;

- 4.2 Apresentar as instalações (se ainda não tiver ocorrido);
- 4.3 Apresentar o utilizador aos restantes utilizadores que integram o Fórum Sócio Ocupacional;
- 4.4 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- 4.5 Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Unidade Paul Adam Mckay, assim como os direitos e deveres das partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- 4.6 Divulgar os mecanismos de participação na Organização (p.e., sistema de apresentação de sugestões e reclamações).

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do Utilizador contém os seguintes dados:
  - 1.1. Informação disponibilizada ao utilizador;
  - 1.2. Ficha de Inscrição;
  - 1.3. Avaliação Inicial de Requisitos;
  - 1.4. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
  - 1.5. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utilizador — significativo
  - 1.6. Número dos documentos facultados pelo utilizador e significativos
  - 1.7. Dados de identificação e de caracterização social do utilizador
  - 1.8. Identificação do profissional de saúde de referência
  - 1.9. Identificação e contactos da (s) pessoa (s) próxima (s) do utilizador
  1. 10. Informação Pessoal (dieta, medicação, alergias e outros)

- 1.11. Avaliação Diagnóstica
  1. 12. Programa de Acolhimento do utilizador;
  1. 13. Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento
  1. 14. Plano de Intervenção Individual (PII) e respetivas revisões;
  - 1.15. Monitorização e avaliação do PII;
  - 1.16. Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades
  - 1.17. Registos das ocorrências de situações anómalas
  - 1.18. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação
2. Encontram-se ainda arquivados em dossier individual os seguintes documentos:
- 2.1. Identificação e contactos do utilizador e/ou da(s) pessoa(s) próxima(s) do utilizador em caso de emergência/necessidade;
  - 2.2. Documentos facultados pelo utilizador e significativos no processo de candidatura e de admissão;
  - 2.3. Contrato;
  - 2.4. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - 2.5. Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros)
  - 2.6. Relatórios Médicos e Técnicos

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Os utilizadores que satisfazem as condições de seleção e priorização mas para os quais não existe vaga, são informados por escrito da não existência de vaga, podendo solicitar sua inscrição em Lista de Espera.

2. A posição dos utilizadores na Lista de Espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.

3. É realizada uma gestão de lista de espera e esta deve ser revista semestralmente, cabendo a Direção Técnica a comunicação ao utilizador/significativos do lugar que ocupa na Lista de Espera.

### **CAPITULO III**

#### ***Instalações e Regras de Funcionamento***

##### **Norma XII**

##### **Instalações**

1. O Fórum Sócio Ocupacional da Associação Recovery IPSS está sediado na Rua Dr. Sebastião Matos, nº58/68, em V.F.S. Martinho; 4750 -046 Barcelos.
2. O Fórum Sócio Ocupacional dispõe de 1 zona administrativa, 1 sala de espera, 1 salas de actividades, 2 salas de formação, 2 gabinetes técnicos, 1 refeitório, 1 sala de convívio, 2 WC's para utilizadores, 1 WC adaptado para pessoas com deficiência, 2 WC para colaboradores, 1 cozinha, 2 balneários.

##### **Norma XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

O Horário de Funcionamento da UPAM é em regime diurno, das 9h às 18 horas. A UPAM está aberta ao funcionamento de Segunda a Sexta-feira e excepcionalmente aos Sábados, sempre que, por motivos referentes a Programas de Reintegração/ Reinserção Sociofamiliar /ou Profissional (ex: Intervenções Pluri – Familiares como o Grupo de Ajuda-Mutua (GAM); Curso de Formação para famílias de pessoas portadoras de doença mental) ou a programas de Reabilitação Profissional (ex: Formação Profissional e/ou Empresa de Inserção), se justificar.

O horário de permanência dos utilizadores será programado e definido pela equipa de técnicos ao longo do processo, de acordo com as características, estado e potencialidades biopsicossociais dos utilizadores, podendo variar entre parte de um dia até cinco dias úteis por semana.

Os utilizadores e os seus familiares e/ou cuidadores são consultados na definição dos horários, que serão sempre definidos de forma a promoverem e a potenciarem ao máximo a autonomia, desenvolvimento de competências (empowerment), relacionamento interpessoal, valorização pessoal e o recovery dos utilizadores, assim como, a permitirem sentimentos de segurança e a estabilidade familiar nuclear.

A UPAM estará aberta 12 meses no ano.

#### **Norma XIV**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

As visitas deverão identificar-se ao colaborador que realizar o atendimento, devendo aguardar a permissão da Diretora Técnica ou Substituto, para efetuá-la. Estas deverão ser feitas entre as 10.00 — 12.00 e as 14.30 — 16.00.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado no seguinte período do dia 1 ao dia 10 de cada mês.
2. O pagamento deve ser efetuado nos Serviços Administrativos da Unidade Paul Adam Mckay, Rua Dr. Sebastião Matos, nº58/68, sito em V.F.S. Martinho, 4750-046 Barcelos, nos seguintes horários: das 09:00 as 12:30 e das 14:00 as 17:30.

#### **NORMA XVI**

##### **Tabela de Participações/Precário de Mensalidades**

O utilizador pagará a mensalidade por completo, sendo apenas reduzida em 25% se a ausência for igual ou superior a 15 dias, mediante apresentação de justificação médica ou outra justificação plausível e aceite pela Direção da IPSS.

A participação pela utilização dos serviços da UPAM é determinada em função do rendimento do agregado familiar.

A fórmula é a seguinte:

R1= Rend. Agregado familiar-Despesas  
Nº Pessoas do Agregado

R=R1x40%

Consideram-se despesas as respeitantes a encargos com habitação (renda/empréstimo); despesas de Saúde (doença crónica) e passes sociais (para deslocação de trabalho).

A comparticipação dos utilizadores/famílias para esta Unidade é regido pela tabela de comparticipação abaixo indicada:

Serviços ou equipamentos	Percentagem sobre o rendimento per capita
Fórum Sócio - Ocupacional (situação tipo)	50 %

As mensalidades deverão ser pagas até ao dia 10 do mês seguinte ao da prestação de serviços.

A inscrição será cancelada, se o atraso no pagamento for superior a 30 dias, sem que seja apresentada uma justificação válida.

As comparticipações serão revistas anualmente, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos e nos montantes das reformas ou pensões.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1) São servidas três refeições diárias

- Suplemento da manhã 10:45
- Almoço 12:30
- Suplemento da tarde 16:00



- 2) É definido um plano de refeições de acordo com as necessidades dos utilizadores, resultando numa ementa semanal.
- 3) As ementas e os horários das refeições encontram-se expostos no placar da Unidade Paul Adam Mckay.
- 4) São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utilizadores, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.
- 5) As dietas especiais carecem de prescrição médica que deve ser entregue à Diretora Técnica.

### **NORMA XVIII**

#### **Actividades/Serviços Prestados**

Os serviços a prestar obedecerão a algumas regras:

1. No início de cada ano os utilizadores e/ou responsáveis deverão apresentar a “Ficha Médica”, que é disponibilizada pelo serviço, devidamente preenchida e assinada pelo Médico Assistente.
2. O utilizador e/ou responsável deverá avisar com a maior brevidade possível a Diretora Técnica sempre que houver indicações médicas de alterações (por exemplo: dieta alimentar ou alteração de medicação), e fazer chegar ao Fórum Socio-Ocupacional a prescrição da mesma.
3. Os utilizadores devem cumprir o horário de chegada e saída da UPAM, previamente acordado, de forma a não prejudicar o desenvolvimento das actividades onde estão inseridos. Sempre que se torne necessário alguma alteração de horário a Diretora Técnica deverá ser avisada com antecedência.
4. Para a realização de algumas actividades poderão ser solicitados equipamentos (mudas de roupa, equipamento de piscina); o utilizador/representante é responsável pelo envio dos mesmos nos dias estipulados no horário individual.
5. Os utilizadores deverão manter uma higiene diária, de forma a salvaguardar a saúde e bem-estar dos outros utilizadores que também frequentam a UPAM.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O Plano Anual de Actividades, conta com actividades que são desenvolvidas fora das Instalações da UPAM. Estas actividades visam promover a participação do utilizador na comunidade favorecendo a sua inclusão social.

1.1. Caso haja deslocações ao exterior da Instituição que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações;

1.2. Os passeios dentro do horário de funcionamento da UPAM que não impliquem alteração dos horários habituais estão imediatamente autorizados.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado no Fórum Sócio Ocupacional em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos.

2. A formação e conteúdo funcional do pessoal afeto ao serviço de Fórum Sócio Ocupacional estão definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor, que podem ser verificados no Manual de Funções disponível nos Serviços Administrativos da Associação Recovery IPSS.

## **NORMA XXI**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Conjunto 407/98, de 18 Junho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPITULO IV**

## **Direitos e Deveres**

### **Norma XXII**

#### **Direitos dos Utilizadores**

Constituem direitos dos utilizadores:

1. Ser servido, pela Instituição, por vontade própria;
2. Prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções pessoais, religiosas, sociais e políticas;
6. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
7. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

### **Norma XXIII**

#### **Deveres dos Utilizadores**

Constituem deveres do utilizador:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
3. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento.
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A aplicar os normativos do presente regulamento;
2. Receber na data aprezada as mensalidades e participações familiares acordadas;
3. Recusar a prestação de serviços que não estejam contratualizados

#### **NORMA XXV**

##### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

As entidades responsáveis pela UPAM obrigam-se a:

- a) Prestar serviços constantes do regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de utilizadores atualizados;
- f) Manter atualizados os processos dos utilizadores;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utilizadores;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

#### **NORMA XXVI**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

(Não aplicável)

#### **NORMA XXVII**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utilizador**

Em caso de desistência da frequência dos serviços, o utilizador ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, à Direção Técnica, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência, não havendo lugar a redução da comparticipação.

## **NORMA XXVIII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utilizador ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXIX**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Situações enquadráveis:
  - 1.1. Rescisão do contrato por parte do utilizador;
  - 1.2. Falecimento do utilizador;
  - 1.3. Catástrofe natural;
  - 1.4. Pandemia;
2. Nas situações referidas em 1.1. e 1.2. procede-se a substituição da vaga;
3. Nas situações referidas em 1.3. e 1.4. os utilizadores são informados e as actividades retomadas assim que possível.

## **NORMA XXX**

### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da Resposta Social sempre que desejado.

2. Existe na Associação Recovery IPSS, um processo interno de tratamento de reclamações.

## **CAPITULO V**

### ***Disposições Finais***

#### **NORMA XXXI**

##### **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 utilizadores ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente a data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato que lhes assiste.

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

#### **NORMA XXXII**

##### **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. Qualquer caso omissos no presente Regulamento será resolvido pela Direção, após ouvido o parecer da Diretora Técnica, para considerar em futura alteração.

### **NORMA XXXIII**

#### **Disposições Complementares**

1. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utilizador e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais residentes.
2. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os utilizadores tragam para a Instituição.
3. A UPAM conta com um Manual de Procedimentos de Atuação em Situações de Emergência
4. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de grande gravidade, o responsável da UPAM, após contacto com o 112, deverá contactar o responsável pelo utilizador, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas a situação.
5. As Modalidades de participação de familiares e /ou voluntários estão descritas no Regulamento Interno da Associação Recovery IPSS.

### **NORMA XXXIV**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação em reunião da Direção.



(José Miguel Rodrigues Durães)