



CAVI

**REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO
DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE**

ÍNDICE

Capítulo I - Disposições	3
Norma I – âmbito de aplicação	3
Norma II – Legislação aplicável	3
Norma III – Objetivos do regulamento	4
Norma IV – Definição da missão, valores e princípios	4
Norma V – Destinatários, objetivos, serviços prestados e atividades desenvolvidas	5
Capítulo II – Processo de admissão	7
Norma VI – Condições de admisssão	7
Norma VII - Inscrição	8
Norma VIII - Admissão	8
Norma IX – Lista de candidatos e critérios de prioridade para a admissão	9
Norma X – Acolhimento de clientes	10
Norma XI – Processo individual do cliente	10
Norma XII – Plano Individualizado de Asssitência Pessoal	12
Norma XIII – Efetivação da Assistência Pessoal	13
Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento	13
Norma XIV - Instalações	13
Norma XV – Horário de funcionamento	14
Norma XVI - Comparticipações	14
Norma XVII - Outras atividades e serviços prestados	15
Norma XVIII – Quadro de pessoal/identificação da equipa CAVI	15
Norma XIX – Coordenação Técnica	15
Norma XX – Interrupção ou cessação de serviços por parte do cliente	16
Norma XXI - Interrupção ou cessação de serviços por parte do Assistente Pessoal	17
Norma XXII - Livro de reclamações	17
Norma XXIII – Registo de ocorrências	17
Capítulo IV – Direitos e Deveres dos clientes	18
Norma XXIV – Direitos do cliente do CAVI	18
Norma XXV – Deveres do cliente do CAVI	19
Capítulo V – Direitos e deveres da Instituição	19
Norma XXVI – Direitos da Instituição	19
Norma XXVII – Deveres da Instituição	20
Capítulo VI – Assistentes Pessoais	21
Norma XXVIII – Definição das funções do Assistente Pessoal	21
Norma XXIX – Recrutamento, seleção, contratação e cessaçõ de funções	21
Norma XXX – Direitos do Assistente Pessoal	22
Norma XXXI – Deveres do Assistente Pessoal	22
Capítulo VII – Disposições finais	24
Norma XXXII – Alterações ao presente Regulamento Interno	24
Norma XXXIII – Integração de lacunas	24
Norma XXXIV – Entrada em vigor	24

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI)

CAPITULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I - Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio à Vida Independente, designado por CAVI, reconhecido pelo Instituto Nacional de Reabilitação e cofinanciado no âmbito dos Fundos Estruturais e de Investimento (FEEI) – Programas Operacionais do Portugal 2020, que iniciou funções a 22/01/2019, pertencente à Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo, regue-se pelas seguintes normas.

Norma II – Legislação Aplicável

O CAVI é uma resposta social que consiste na disponibilização de um serviço de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência ou incapacidade, para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, esta não possa realizar por si própria. O CAVI é a entidade legalmente responsável pela execução dos projetos-piloto de assistência pessoal cofinanciados no âmbito dos FEEI, e que se regem-se pelo estipulado no:

- a) Decreto - Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro, Decreto-Lei 27/2019 de 14 de fevereiro e pela Portaria 342/2017 de 9 de novembro;
- b) Decreto - Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, alterado pelo Decreto- Lei n.º 215/2015;
- c) Decreto – Lei n.º 38/2004 de 18 de agosto;
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS – FNSTFPS/CNIS
- e) Deliberações n.º 7/2017, n.º 8/2017, n.º 9/2017, n.º 10/2017 de 12 de outubro;
- f) Deliberação n.º 18/2017 de 23 de abril;
- g) Portaria n.º 342/2017 de 9 de novembro;
- h) Regulamento Europeu n.º 2016/679, com entrada em vigor a 25 de maio de 2018.

Norma III – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes/representante legal e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta resposta;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou dos seus responsáveis ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV – Definição da missão, visão, valores e princípios

Missão: Implementar o Modelo de Apoio à Vida Independente, disponibilizando um serviço de assistência pessoal, ajustado às necessidades das pessoas com deficiência ou incapacidade, de forma a contribuir para a efetivação do seu direito a viver de forma independente.

Visão: Otimizar a qualidade do serviço prestado com vista à melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, visando ser uma organização de referência na implementação e execução de projetos de vida independente.

Princípios:

- Princípio da universalidade;
- Princípio da autodeterminação;
- Princípio da individualização;
- Princípio da funcionalidade dos apoios;
- Princípio da inclusão;
- Princípio da cidadania;
- Princípio da participação;
- Princípio da igualdade de oportunidades.

Valores:

- Inclusão/inserção do cliente;
- Comprometimento com a comunidade;
- Trabalho em equipa multidisciplinar e transdisciplinar;
- Melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- Inovação vocacionada para o cliente;
- Ética e respeito na relação com o cliente/representante legal;
- Dignificação da pessoa com deficiência;
- Promoção da qualidade de vida do cliente.

Norma V – Destinatários, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. São destinatários do CAVI as pessoas com deficiência ou incapacidade que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, apresentam dificuldade na realização das atividades de vida diária e que necessitam de apoio para prosseguir com a sua vida de forma independente.

2. São objetivos do CAVI:

- a) Disponibilizar um serviço de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência ou incapacidade para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, não possa realizar por si própria;
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes;
- c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, contribuindo para retardar ou evitar a institucionalização;
- d) Apoiar os seus clientes na satisfação das necessidades básicas e nas atividades de vida diária;

- e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- f) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
3. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pelo CAVI são:
- a) Receção dos pedidos de assistência pessoal;
- b) Proceder ao recrutamento, apoio na seleção e contratação de assistentes pessoais;
- c) Colaborar na elaboração e definição do plano individualizado de assistência pessoal (PIAP), que poderá incluir as seguintes áreas de apoio:
- I. Higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais;
 - II. Assistência doméstica;
 - III. Deslocações;
 - IV. Mediação da comunicação;
 - V. Contexto laboral;
 - VI. Frequência de formação profissional;
 - VII. Frequência de ensino superior e de investigação;
 - VIII. Cultura, Lazer e Desporto;
 - IX. Procura ativa de emprego;
 - X. Criação e desenvolvimento de redes sociais de apoio;
 - XI. Participação e Cidadania;
 - XII. Tomada de decisão, recolha e interpretação da informação necessária.
- d) Acompanhar a implementação do PIAP, assegurando que o tempo de trabalho previsto/contratado é efetivamente prestado no apoio ao cliente, através de reuniões e visitas domiciliárias e/ou outros contextos de vida;
- e) Redefinir o PIAP sempre que solicitado pelo seu destinatário, em função das suas necessidades a cada momento;
- f) Coordenar a gestão das atividades a desenvolver pelos assistentes pessoais de acordo com o PIAP;
- g) Promover a formação inicial e contínua dos assistentes pessoais;
- h) Promover ações de sensibilização, esclarecimentos e debates sobre a vida independente;
- i) Promover reuniões/encontros entres clientes beneficiários da assistência pessoal, para troca de experiências, aprendizagem e resolução de problemas;

- j) Avaliar periodicamente o serviço prestado, de forma a garantir a sua qualidade;
- k) Recolher dados, sistematizá-los e mantê-los disponíveis para efeitos de avaliação do projeto;
- l) Pugnar pela boa gestão e operacionalização do projeto;
- m) Celebrar acordos com as autarquias locais ou outras entidades, de forma a melhorar os serviços prestados.

CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VI – Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste serviço do CAVI:
 - a) Apresentar deficiência ou incapacidade, que necessite de apoio para prosseguir com a sua vida de forma independente;
 - b) Apresentar grau de incapacidade igual ou superior a 60%, certificada por Atestado Médico de Incapacidade Multiusos ou Cartão de Deficiente das Forças Armadas; no caso de apresentar deficiência intelectual, doença mental ou perturbação do espectro do autismo, pode beneficiar do apoio independentemente do grau de incapacidade;
 - c) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - d) Ser residente no distrito de Viana do Castelo.

2. São critérios de exclusão a este serviço de CAVI:
 - a) Ser beneficiário das seguintes respostas sociais: Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Acolhimento Familiar, Serviço de Apoio Domiciliário;
 - b) Ser beneficiário do subsídio de assistência de terceira pessoa e complemento por dependência, no caso de necessitar de apoio nos domínios de higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais.

3. No caso de beneficiar do Serviço de Apoio Domiciliário e/ou outros apoios financeiros e subsídios de ação social atribuídos pelo Estado, designadamente , o subsídio de assistência à terceira pessoa e o complemento por dependência, os clientes apenas não poderão beneficiar de assistência pessoal nas atividades relacionadas com a higiene, alimentação, manutenção da saúde e cuidados pessoais.

4. No caso de frequentarem respostas sociais de tipo residencial, os clientes podem optar pela disponibilização de assistência pessoal, beneficiando de um prazo de transição de 6 meses, durante o qual é possível a frequência de ambas as respostas.

Norma VII – Inscrição

Para efeitos de admissão, o cliente/representante legal deverá fazer a inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a. Cartão do Cidadão e/ou bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social;
- b. Cartão de utente de Subsistema de Saúde a que pertença;
- c. Relatório médico comprovativo da situação clínica;
- d. Atestado Médico de Incapacidade Multiusos ou Cartão de Deficiente das Forças Armadas;
- e. Declaração de autorização para a recolha, reprodução e informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- f. Cópia dos documentos referidos nos pontos a) e b) do representante legal do beneficiário, quando aplicável;

A inscrição poderá ser realizada ao longo de todo o ano civil, presencialmente nas instalações do CAVI, no horário de funcionamento afixado, ou submetida via-email, através do formulário de inscrição disponível na página web.

Outros documentos poderão ser solicitados posteriormente, por exemplo no caso de tutela ou curatela.

Os clientes transferidos de outros CAVI não carecem do preenchimento da ficha de inscrição, uma vez que reúnem os critérios de admissibilidade e far-se-ão acompanhar de cópia do processo anterior.

Norma VIII – Admissão

Recebido o pedido de inscrição, o mesmo é registado e analisado pelo Coordenador do CAVI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, sempre que estejam reunidas as condições e critérios de admissibilidade, de acordo com o presente regulamento.

A decisão de admissão será dada a conhecer ao candidato no prazo máximo de 15 dias.

Ao ser considerado admissível e no caso de existência da vaga, o candidato torna-se cliente e dá-se abertura ao processo individual. No caso de ser considerado admissível mas não existirem vagas, o candidato integra a lista de espera de acordo com os critérios de prioridade especificados na norma seguinte.

Norma IX – Lista de candidatos e critérios de prioridade para a admissão

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em *Lista de Candidatos*. Esta decisão é comunicada por escrito ao cliente/representante legal, através do comprovativo de inscrição, entregue presencialmente ou remetido via CTT ou e-mail.

Para admissão são estabelecidos os seguintes critérios, por ordem de prioridade:

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO		PONTUAÇÃO
Apresentar projeto de vida estruturado com necessidade de assistência pessoal para o seu desenvolvimento e/ou continuidade (pessoas que trabalham, estudam ou desenvolvem atividades)		6
Manifesta necessidade de assistência pessoal	nos cuidados pessoais	3
	no apoio à deslocação	2
	nos cuidados domésticos	1
Sem retaguarda familiar		5
Faixa etária	16-65 anos	3
	+65 anos	0
Total		20

Após receção da inscrição, a Coordenação do CAVI encarrega-se de avaliar os critérios de prioridade, de acordo com as informações prestadas pelo cliente, através do preenchimento da ficha de inscrição. Poderá ser necessário agendamento de uma

avaliação, no contexto de vida do cliente ou nas instalações do CAVI, para uma melhor verificação dos critérios de prioridade.

Em caso de empate entre candidatos, constitui-se como critério de desempate a data da inscrição.

Os critérios de prioridade anteriormente descritos apenas serão considerados após o preenchimento das primeiras 15 vagas.

A lista de candidatos é atualizada quando se verifica uma nova inscrição e/ou anualmente, durante a primeira semana de janeiro, através de contacto formal via e-mail ou telefone, de forma a averiguar se o candidato ainda mantém interesse no apoio, no caso de existência de vaga.

Norma X – Acolhimento de clientes

Sendo admissível e no caso de existência de vaga, o candidato passa a cliente do CAVI, sendo agendada uma entrevista com a Equipa Técnica, que apresenta a resposta social e informa sobre as normas internas, horário de funcionamento, direitos e deveres constantes do regulamento interno.

Procede-se à recolha de informações diversas relativas à situação de vida do cliente e agregado familiar/rede de suporte para abertura do processo sócio-familiar.

A equipa técnica procede a uma primeira avaliação relativa à funcionalidade/capacidades/competências do cliente, fazendo o levantamento das necessidades, prioridades e expectativas deste, analisando-se as dificuldades existentes nos seus diversos contextos de vida. Esta avaliação poderá ser realizada nas instalações do CAVI e/ou nos diversos contextos de vida do cliente (domicílio, local de trabalho, outros,...).

Norma XI – Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que terá por objetivo permitir a elaboração e implementação do PIAP, a avaliação da qualidade do serviço por parte do beneficiário e o registo da data de início e termo do apoio.
2. O processo individual do cliente deve contemplar:

- I. Ficha de identificação, onde se resumem os principais dados de identificação de contacto do cliente e de um familiar ou representante legal a contactar em caso de emergência, bem como do(s) Assistente(s) Pessoal(ais);
 - II. Avaliação inicial;
 - III. Documentos pessoais (fotocópias dos documentos de identificação do cliente e, em caso de necessidade, dos seus responsáveis);
 - IV. Registo da informação médica, cópia de relatórios e prescrições médicas necessárias/inerentes à prestação de cuidados ao beneficiário, relatórios, exames médicos de outros profissionais ou entidades de saúde;
 - V. Diligências efetuadas pela Equipa técnica;
 - VI. Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP), elaborado em conjunto com o cliente/representante legal, que documenta as necessidades de assistência pessoal do cliente, modo como se desenvolvem as atividades de apoio e a monitorização da sua operacionalização, incluindo as avaliações e revisões, bem como o registo da data de início e termo do apoio, número de horas e respetiva distribuição semanal por atividades apoiadas, local da sua realização e número de assistentes pessoais envolvidos;
 - VII. Registo da prestação de serviços e ocorrências, por parte dos Assistentes Pessoais;
 - VIII. Outros elementos relevantes, tais como: ficha inscrição; fotocópias de documentos de informação / de abertura do Processo do Cliente; fotocópias de documento de admissibilidade e de aprovação / não aprovação; informação de encaminhamento e/ou transferência; entre outros.
3. Para assegurar o desenvolvimento da sua missão, o CAVI pode necessitar de proceder ao tratamento de dados sensíveis, designadamente, de informação clínica. Assim, o beneficiário deve prestar por escrito o seu consentimento específico e informado ou, em casos específicos, o seu representante legal, nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais sensíveis.
4. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito, nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais, sem prejuízo do direito de acesso por parte da pessoa a quem o mesmo respeita.

Norma XII – Plano Individualizado de Assistência Pessoal

1. O Plano Individualizado de Assistência Pessoal é o documento-programa concebido com a pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária de assistência pessoal, resultante de uma planificação centrada na sua pessoa, em que o poder de decidir cabe ao próprio ou a quem legalmente o represente.

2. O modelo do plano individualizado de assistência pessoal é redigido de acordo com as deliberações aprovadas e publicadas pelo conselho diretivo do Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P. (INR, I. P.).

O Plano Individualizado de Assistência Pessoal inclui:

- a) Os dados de identificação da pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária da assistência pessoal;
- b) Os dados de identificação do representante legal, quando aplicável;
- c) Grau de incapacidade constante do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
- d) Identificação dos fatores do contexto que funcionam como facilitadores ou como barreiras à atividade e participação da pessoa com deficiência ou incapacidade;
- e) Definição da execução da assistência pessoal a prestar;
- f) Número de horas atribuídas e distribuição horária das diferentes atividades previstas, assegurando a flexibilidade necessária;
- g) Identificação do/a assistente pessoal;
- h) Definição do processo de monitorização e avaliação da execução da assistência pessoal;
- i) A data e assinatura dos/as participantes na respetiva elaboração;
- j) Compromisso ético celebrado entre o/a assistente pessoal e a pessoa destinatária de assistência pessoal;
- k) Declaração sob compromisso de honra da pessoa destinatária de assistência pessoal do cumprimento das regras estabelecidas no ponto 4 da norma 10º.

3. A elaboração do PIAP é realizada em articulação com todos os intervenientes, nomeadamente equipa técnica, cliente/representante legal e assistentes pessoais. A assistência pessoal só será iniciada após concordância e assinatura do PIAP, por todas as partes.

4. Após assinatura do PIAP, será entregue uma cópia do mesmo ao cliente, em fotocópia ou em formato PDF, enviado via e-mail.

5. A pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária da assistência pessoal pode, em qualquer momento, determinar alterações ao plano individualizado de assistência pessoal inicialmente estabelecido. Sempre que o cliente manifeste esta necessidade, será redigida uma nova versão do PIAP, que deverá ser novamente assinada por todos os participantes.

6. A avaliação do PIAP é realizada de 2 em 2 meses durante o primeiro semestre em que o cliente beneficia da assistência pessoal. Após o primeiro semestre, a avaliação passa a ser realizada duas vezes por ano. Os resultados da avaliação são registados no PIAP.

Norma XIII – Efetivação da Assistência Pessoal

1. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do 1º mês de Assistência Pessoal, se verificar que tanto o destinatário, como o assistente pessoal reúnem todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos.

2. Caso o destinatário/família/representante manifeste o desejo de não ser apoiado ou tenham persistido dificuldades na concretização deste apoio, as razões deverão ser registadas e poderá proceder-se:

- a) À sua reintegração na lista de candidatos;
- b) À substituição do Assistente Pessoal, caso haja disponibilidade em bolsa;
- b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
- c) Ao arquivamento do processo.

CAPITULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XIV – Instalações

O CAVI está sediado na Rua de Santa Martinha, n.º 13 – A, 4925-105 Santa Marta de Portuzelo – Viana do Castelo. As suas instalações são compostas por:

- a) Sala de espera;

-
- b) 1 Gabinete técnico;
 - c) 1 Sala de reuniões;
 - d) 2 Casas de Banho (1 WC adaptado);
 - e) 1 Copa.

Norma XV – Horários de Funcionamento

As instalações do CAVI estão abertas de 2.^a a 6.^a feira, em dias úteis, das 9:00 às 17:00.

No restante período, a articulação com a Equipa Técnica poderá ser feita por via telefónica.

O CAVI disponibilizará o apoio à Assistência Pessoal ao longo de todo o ano civil, com horários adequados às necessidades dos beneficiários. Nos feriados está prevista a interrupção do apoio, com excessão de clientes que não tenham retaguarda familiar e cujo apoio se revele imprescindível (higiene pessoal, posicionamento, confeção de refeições, etc...).

Norma XVI – Comparticipações

Aos beneficiários, não são devidas quaisquer comparticipações pela prestação de cuidados pelos Assistentes Pessoais no âmbito do CAVI, durante a vigência dos Projeto-Piloto de Apoio à Vida Independente, financiados no âmbito dos Programas Operacionais do Portugal 2020 – Fundos Europeus Estruturais e de Investimento.

Todas as despesas inerentes à aquisição de produtos/equipamentos/produtos de apoio envolvidos/necessários para a prestação de cuidados de higiene, tratamento de roupas, confeção de refeições, cuidados domésticos, deslocações em veículo próprio, atividades de lazer, entre outras, são da inteira responsabilidade dos beneficiários. Na eventualidade da aquisição ser feita, a pedido do beneficiário, pelo Assistente Pessoal, estas despesas deverão ser pagas diretamente pelo cliente/representante legal, a quem é devido o documento comprovativo relativo ao custo de aquisição.

No âmbito do trabalho desenvolvidas por este CAVI, poderá haver lugar ao desenvolvimento de atividades de cariz recreativo, de modo a promover a interação e participação de todos os clientes/beneficiários, assistentes pessoais e equipa técnica.

A participação nestes eventos será voluntária e, no caso de existirem custos associados, deverão ser suportados pelos próprios beneficiários/clientes.

Norma XVII – Outras Atividades e Serviços Prestados

Sempre que no exercício das funções que estão definidas quer pelo presente Regulamento, quer pelo Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro, não seja possível ao CAVI satisfazer as necessidades identificadas pelo beneficiário, deve-se proceder ao encaminhamento e estabelecimento de parcerias com outros serviços/instituições da comunidade local.

Norma XVIII – Quadro de Pessoal/Identificação da equipa do CAVI

O quadro de pessoal afeto ao CAVI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Coordenação Técnica, Equipa Técnica e Assistentes Pessoais), formação e conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

No quadro de pessoal afeto ao CAVI consta:

- a) Um Terapeuta Ocupacional, que acumula funções como Coordenador Técnico;
- b) Um Técnico de Serviço Social;
- c) Dez Assistentes Pessoais.

Norma XIX – Coordenação Técnica

A Coordenação Técnica deste serviço de CAVI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico de Serviço Social.

São funções do Coordenador Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo PIAP;

- c) Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e independência;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar os Assistentes Pessoais face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os PIAP;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

Norma XX – Interrupção ou Cessação de Serviços por parte do cliente

O cliente/representante legal deve comunicar por escrito a decisão e o motivo da sua desistência apoio do CAVI, pelo menos 15 dias antes de abandonar a resposta. A partir desse momento, o processo será arquivado.

Só em casos extremos, tais como morte, doença súbita, entre outros, a interrupção pode ser comunicada na altura do acontecimento.

A mudança de residência para fora do distrito implica o encerramento do processo individual do cliente, devendo o mesmo comunicar à Coordenação Técnica, pelo menos com 15 dias de antecedência.

Apenas é aceite a interrupção da prestação de serviços no caso de motivos relacionados com internamentos hospitalares, outros tratamentos médicos ou férias do beneficiário. Contudo, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Coordenação Técnica, pelo menos com 15 dias de antecedência.

Aos períodos de interrupção de situações de internamento hospitalar ou semelhantes é atribuído prazo máximo de 3 meses e às situações de férias o prazo máximo de 1 mês. Sempre que ultrapassado este período de tempo, o processo individual do beneficiário será arquivado e dar-se-á entrada a um novo beneficiário.

O apoio do CAVI pode ainda cessar quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do destinatário, nomeadamente pelo agravamento das suas condições psíquicas e físicas, que imponhem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação ou pelo incumprimento injustificado do PIAP. A decisão deve ser tomada pela Direção mediante parecer da Coordenação do CAVI.

Norma XXI – Interrupção ou Cessação de Serviços por parte do Assistente Pessoal

Com o Assistente Pessoal é celebrado um contrato de trabalho em comissão de serviço, estando assim salvaguardos todos os seus direitos e deveres, relativos aos normativos de férias, faltas e descansos semanais.

1. Na eventualidade de o Assistente Pessoal, em virtude do agravamento do seu estado de saúde apresentar uma incapacidade temporária para o exercício das suas funções, o CAVI apenas procederá à sua substituição em períodos superiores a 45 dias. Nos períodos inferiores a 45 dias, apenas procederá à sua substituição caso os Assistentes Pessoais já em contrato apresentem disponibilidade horária.
2. Sempre que o Assistente Pessoal necessite de faltar por razões pessoais deverá, na medida do possível repor as horas em falta, em dia e hora a combinar com o cliente, após validação pela Coordenação do CAVI.
3. Na medida do possível, as férias dos Assistentes Pessoais serão agendadas e conciliadas com o cliente. No período de férias do Assistente Pessoal, o CAVI poderá não conseguir assegurar a sua substituição.

Norma XXII - Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Coordenação Técnica, sempre que desejado.

Norma XXIII - Registo de ocorrências

Este serviço dispõe de um modelo de ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social. O registo de ocorrências deverá ser comunicado e entregue por escrito à Coordenação Técnica do CAVI, que dará conhecimento à Direção da Instituição sempre que se justifique.



CAPITULO IV – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES DO CAVI

Norma XXIV – Direitos do cliente do CAVI

O cliente tem direito, nomeadamente, a:

- a) Ser tratada com dignidade, respeito e correção, de acordo com as suas convicções religiosas, sociais e políticas, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ver salvaguardado o seu conforto, bem-estar e segurança, em total respeito pelas condições determinadas pelo próprio, e respeitada a sua integridade psicológica, psicossocial, física, ética e moral;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do PIAP estabelecido;
- d) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual;
- e) Ter acesso total e incondicional ao seu processo individual e a poder a qualquer momento solicitar alterações ao mesmo, apresentando para o efeito a respetiva justificação, sem prejuízo da salvaguarda de eventual informação confidencial relativa ao/a assistente pessoal;
- f) Elaborar, com a colaboração do CAVI, o plano individualizado de assistência pessoal de acordo com o estabelecido no presente decreto-lei;
- g) Alterar o plano individualizado de assistência pessoal de acordo com as suas decisões, vontades, preferências, prioridades ou necessidades, nos termos do n.º 2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro;
- h) Participar ativamente no processo de seleção dos/as assistentes pessoais, designadamente através da realização de entrevistas conjuntas;
- i) Propor ou designar o/a assistente pessoal a contratar, nos termos do artigo 15.º Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro e conforme explícito no presente regulamento;
- j) Apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento da assistência pessoal;
- k) Conhecer de forma acessível e compreensível o regulamento interno do CAVI;
- l) Fazer cessar a assistência pessoal no caso de quebra da especial relação de confiança com o/a assistente pessoal;

- m) No caso da entrega de uma cópia da chave do domicílio para prestação de cuidados no mesmo, que a guarda da chave deve estar assegurada em local seguro;
- n) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização.

Norma XXV – Deveres do cliente do CAVI

Constituem deveres do cliente:

- a) Tratar com respeito e correção o/a assistente pessoal;
- b) Colaborar com o assistente pessoal na medida das suas capacidades, não utilizando a assistência pessoal para fins estranhos aos estabelecidos no PIAP, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
- c) Prestar toda a colaboração necessária ao desempenho das funções do/a assistente pessoal;
- d) Monitorizar e avaliar o desempenho do/a assistente pessoal;
- e) Cuidar da sua saúde;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Coordenação Técnica, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

CAPITULO V – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

O CAVI, sendo umas respostas sociais da Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo, rege-se pelos mesmos direitos e deveres da instituição.

Norma XXVI – Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desta instituição;

d) Suspender este serviço, sempre que os cliente/representante legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, como por exemplo, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

e) Ver respeitadas as instalações físicas, equipamentos e materiais da Instituição;

f) Ver respeitados os recursos humanos da Instituição e as regras básicas de uma boa convivência.

Norma XXVII – Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

a) Assegurar o normal funcionamento do serviço a prestar e assegurar a boa manutenção das instalações e serviços;

b) Garantir a prestação de apoio e assegurar as despesas de manutenção e funcionamento das atividades desenvolvidas pelo quadro de pessoal do CAVI;

c) Fornecer todos os serviços constantes do presente regulamento interno, dando cumprimento às normas e regras estabelecidas neste regulamento, bem como na legislação em vigor;

d) Garantir a qualidade dos serviços prestados, com assiduidade e pontualidade, através dos técnicos disponibilizados para o exercício da intervenção;

e) Atender às necessidades e preocupações dos cliente/representante legal, zelando pela sua participação constante na definição do PIAP;

f) Garantir ao cliente/ famílias a sua individualidade e privacidade, guardando sigilo dos dados constantes no processo individual do cliente e de acordo com o código de conduta e ética da APCVC;

g) Garantir a elaboração, execução e avaliação dos PIAP;

h) Apresentar a avaliação do Plano Anual de Atividades e do Plano Estratégico, contendo informações sobre o número e perfil dos técnicos que integram as equipas,

assim, como providenciar a avaliação do impacto do desenvolvimento das atividades da resposta na família e comunidade;

- i) Afixar em local bem visível a documentação obrigatória exigível pela legislação/normativos em vigor;
- j) Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno de funcionamento do CAVI;
- k) Estabelecer acordos de cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade;
- l) Possuir livro de reclamações;
- m) Empenhar-se na melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes.

CAPÍTULO VI – ASSISTENTES PESSOAIS

Norma XXVIII – Definição das funções do Assistente Pessoal

O/a Assistente Pessoal é a pessoa que contribui para que a pessoa com deficiência ou incapacidade tenha uma vida independente, apoiando-a na realização das atividades elencadas no presente regulamento.

Norma XXIX – Recrutamento, Seleção, Contratação e Cessação de Funções

1. Compete ao CAVI proceder ao recrutamento, seleção, formação e contratação dos Assistentes Pessoais, de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 14.º Decreto-lei n.º129/2017;
2. Para integrar a bolsa de Assistentes Pessoais, é obrigatória a frequência de uma formação inicial de 50h, da responsabilidade do CAVI.
3. O CAVI assegura os direitos do beneficiário da assistência pessoal de forma a que este participe na escolha ou indicação do Assistente Pessoal; mesmo quando indicado pelo próprio, é obrigatória a frequência da formação inicial.
4. Os Assistentes Pessoais não podem ter, nem nunca ter tido, qualquer tipo de relação jurídica familiar de casamento, união de facto, adoção, parentesco ou afinidade até segundo grau da linha reta, ou quarto grau da linha colateral, com o cliente;



5. Após seleção do Assistente Pessoal, é celebrado um contrato de trabalho em Comissão de Serviço, conforme estabelecido no artigo n.º 161 do Código de Trabalho.

6. As funções do Assistente Pessoal podem ser cessadas pelo CAVI quando verificada a quebra de confiança, relativamente às funções que exerce, conforme exposto no artigo 17º do Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro.

Norma XXX – Direitos do Assistente Pessoal

O Assistente Pessoal tem direito, nomeadamente, a:

- a) Ser tratado/a com respeito e correção pelo cliente ou por qualquer membro do seu agregado familiar;
- b) Ver salvaguardada a sua segurança e respeitada a sua integridade física e moral;
- c) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual;
- d) Apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento da assistência pessoal;
- e) Conhecer de forma acessível e compreensível o regulamento interno do CAVI;
- f) Frequentar a formação definida no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 129/2017 de 9 de outubro;
- g) Conhecer e compreender a informação constante do plano individualizado e assistência pessoal com relevância para o desempenho das suas funções;
- h) Prestar as atividades para as quais foi contratado/a;
- i) Ser pronto e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita;
- j) Dispor de boas condições de higiene e equipamentos para o bom exercício das suas funções;
- k) Ser informado sobre as iniciativas e formações em que possa participar e de que a Instituição tenha conhecimento;
- l) Ser tratado com respeito e correção por qualquer colaborador ou elemento dos órgãos sociais da Instituição;
- m) Ter conhecimento do seu vencimento e do seu mapa de faltas.

Norma XXXI – Deveres do Assistente Pessoal

Constituem deveres do Assistente Pessoal, nomeadamente, os seguintes:

- a) Ser assíduo/a e pontual e empenhado/a no cumprimento de todos os seus deveres no âmbito das atividades em que presta apoio.
- b) Respeitar e fazer respeitar a dignidade do cliente, numa prática isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação.
- c) Respeitar as preferências e necessidades da pessoa com deficiência ou incapacidade em termos de conforto, segurança e bem-estar, e contribuir para a sua efetiva autonomização nos termos e condições que lhe forem indicados.
- d) Ser flexível e adaptar-se, dentro dos limites razoáveis, aos imprevistos que surjam na vida da pessoa com deficiência ou incapacidade a quem presta apoio.
- e) Tratar com respeito e correção o cliente e os membros do seu agregado familiar.
- f) Guardar lealdade para com o cliente e todos os membros do seu agregado familiar.
- g) Prestar auxílio e assistência ao cliente, sempre que necessário.
- h) Zelar pela preservação, conservação e asseio da casa de morada do cliente e espaço físico do CAVI, fazendo uso correto das instalações, mobiliário e equipamentos.
- i) Não captar sons ou imagens, ainda que involuntariamente, suscetíveis de colocar em causa a honra, reputação ou simples decoro do cliente ou do seu agregado familiar.
- j) Respeitar a reserva da vida privada e familiar, o domicílio e as comunicações do clientes e do seu agregado familiar.
- k) Utilizar sempre o cartão de identificação, disponibilizado pelo CAVI, quando em exercício das suas função.
- l) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício, não devendo utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da instituição em proveito pessoal.
- m) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza.
- n) Assumir um papel ativo no CAVI, apresentando sugestões sempre que as entender passíveis de contribuírem para a melhoria do seu funcionamento.
- o) Contribuir para a criação de um bom ambiente de trabalho, estabelecendo relações interpessoais assentes no respeito pela individualidade de cada um, no espírito de entre ajuda, disciplina e na retidão.

p) Ser recetivo a críticas relativas ao seu trabalho ou à sua conduta, aceitando sugestões que visem o melhoramento do mesmo.

q) Não exercer qualquer outra atividade que não relacionada com as suas funções durante o horário de trabalho.

r) Defender o bom nome da Instituição/CAVI em qualquer espaço ou circunstância.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXII – Alterações ao presente Regulamento Interno

O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CAVI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao beneficiário ou ao 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 XXXIII – Integração de lacunas

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

Norma XXXIV – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 02/12/2019.

O Presidente da Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo,



João Avelino Freitas Meira