



CENTRO PAROQUIAL DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ERVIDEL

REGULAMENTO DO CENTRO DE DIA

- Ervidel, 6 de Maio de 2015 -



*Paulo Band
JLL
TS*

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Ervidel, Contribuinte n.º 500847720, com sede na freguesia de Ervidel do concelho de Aljustrel, reconhecido como pessoa colectiva de utilidade pública, criado por despacho do Senhor Subsecretário de Estado da Segurança Social em 14 de Fevereiro de 1974, com Estatutos registados na Direcção Geral da Segurança Social no Livro DOIS das Fundações de Solidariedade Social pelo averbamento n.º 2 à inscrição n.º 65/84, a Fls 88 vº e 89, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social no âmbito do apoio e protecção à Terceira Idade, na região do Sul do país e de forma particular na freguesia de Ervidel e concelhos limítrofes.

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Ervidel, com **acordo de cooperação típico** para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o **Centro Distrital de Beja, em 27/12/1991**, rege-se pelas seguintes normas:

Norma II Legislação Aplicável

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Ervidel rege-se igualmente pela seguinte legislação em vigor para o serviço de Centro de Dia:

1. Orientação Normativa, circular n.º 4 de 16-12-2014
2. Orientação Técnica Circular n.º 5 de 20-5-2014
3. Contrato colectivo de trabalho para as IPSS'S
4. Despacho normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS'S
5. Decreto de Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro de 2014 - Estatutos das IPSS'S
6. Decreto de lei 156/2005 de 15 de Setembro-livro de reclamações
7. Decreto de lei 371/2007 de 31 de Julho-livro de reclamações
8. Despacho normativo 31/2000 de 31 de Julho-Celebração de Contratos de Alojamento e Prestação de Serviços aos Clientes
9. Guião Técnico da Direcção Geral de Acção Social de Dezembro de 1996, que aprova as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia
10. Protocolo de Cooperação estabelecido entre o Ministério do Trabalho e da Segurança Social e Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

Norma III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviços;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social



Handwritten signature

Handwritten initials YLL and TS

Norma IV
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro Paroquial de Bem Estar Social através da resposta social de Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Refeições
 - b) Cuidados de Higiene e imagem
 - c) Convívio / Ocupação
 - d) Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;
 - e) Medicação
2. A resposta social de Centro de Dia realiza ainda as seguintes actividades:
 - a) Acompanhamento Social
 - b) Assistência Médica e de enfermagem
 - c) Assistência Religiosa
 - d) Transporte e acompanhamento a consultas médicas e exames
 - e) Animação Sócio-cultural
 - f) Pagamento de serviços
 - g) Fisioterapia (Classes de Mobilidade e apoio individual)
 - h) Acompanhamento a serviços da comunidade
 - i) Apoio na aquisição de géneros alimentícios, medicação e outros artigos

CAPITULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V
Condições de admissão

São condições de admissão no Centro de Dia:

- 1- Idade igual ou superior a 65 anos, podendo existir situações de excepção de admissão com idade inferior dependendo da situação sócio-económica e de saúde;
- 2- Manifestar vontade de admissão no serviço;
- 3- Residência na Freguesia de Ervidel;

Norma VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão o cliente ou requerente da admissão em representação do cliente, deverá candidatar-se através de preenchimento de uma ficha de inscrição. Este documento, que é parte integrante do processo do cliente, deve ser preenchido pelo Técnico de Serviço Social, no Gabinete Social ou na Secretaria da Instituição, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário do representante legal;
- 1.2. Cartão de contribuinte do cliente e, quando necessário do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando necessário do representante legal;



Pe. João

Yolanda
ra

- 1.4. Cartão de cliente dos serviços de saúde ou subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período:
Segunda, Quarta e Sexta-feira das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00
 3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela /curantela.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. A vulnerabilidade económico-social;
2. Isolamento e situação de dependência;
3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
4. A residência na Freguesia de Ervidel

Norma VIII Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo responsável técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão do Presidente da Direcção.
2. Após decisão de admissão a mesma será dada a conhecer ao cliente, ou seu representante, com a maior brevidade possível.
3. Para a admissão deverão ser apresentados obrigatoriamente pelo cliente ou seu representante os seguintes documentos, que farão parte integral do processo individual:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão
 - b) Cartão de Cliente;
 - c) Cartão de Beneficiário;
 - d) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - e) Atestado médico com Rx; relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;



P. J. S. K...

Y. L. K...

f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do seu processo.

4. No acto da admissão não é devido qualquer tipo de pagamento.
5. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam a obrigação de acompanhar e apoiar o idoso durante a estadia na resposta social. Em caso de inadaptação, cessação do respectivo contrato de alojamento ou cessação do contrato por natureza disciplinar é de inteira responsabilidade dos mesmos providenciarem a recepção do cliente.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma IX **Acolhimento dos Novos Clientes**

Para o acolhimento dos clientes a Instituição, segue os seguintes procedimentos:

- Apresentação das Instalações, funcionários e clientes;
- Esclarecimento sobre regras de funcionamento do Centro de Dia;
- Elaboração e assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;
- Avaliação das necessidades e expectativas dos novos clientes;
- Gerir, monitorizar e avaliar o acolhimento do novo cliente;
- Abertura de processo – lista de pertences do cliente.

Norma X **Processo Individual**

1. A admissão por via da regra, será precedida de breve inquérito social feito pelo Técnico de Serviço Social, o qual tem por objectivo estudar a situação sócio-familiar do candidato com vista a diagnosticar as necessidades e a adequação da resposta de Centro de Dia.
2. A admissão em Centro de Dia poderá dispensar a prévia realização de inquérito social no domicílio do cliente, nos casos em que tal se mostre necessário em situações de admissão imediata, sendo o mesmo efectuado logo de seguida.
3. No acto da admissão será dado a conhecer o regulamento interno do Centro de Dia.
4. O Processo Individual do cliente deve manter-se actualizado e será organizado em processo administrativo e processo social cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

Processo Administrativo

Do processo administrativo fazem parte:

1. A identificação do cliente, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;



Dr. Luís

Yshu
TR

2. A data de entrada e saída do cliente;
3. Nome, endereço e telefone do familiar ou da pessoa a contactar em caso de necessidade;
4. Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;
5. Cópia dos documentos de identificação;
6. Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento.

Processo Social

Do processo social consta:

- a) A ficha de admissão de cliente, onde são mencionados os dados de identificação do mesmo, contactos familiares, médico assistente, data de entrada e saída e motivo desta;
- b) O Inquérito Social realizado, com a caracterização sócio/ familiar, caracterização da situação habitacional, situação económica, motivo do pedido, parecer social, registos períodos de ausência e o registo das observações realizadas e das ocorrências que se relevem para o apoio a prestar ao cliente;
- c) O contrato de alojamento e prestação de serviços, bem como a sua cessação com a data e o motivo;
- d) O comprovativo da entrega de documentos à guarda da instituição.

Norma XI Lista de Espera

Caso não exista possibilidade de proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao candidato ou ao seu representante, pelo Director Técnico, a existência de lista de espera e a posição que o mesmo ocupa.

A lista de espera é actualizada anualmente ou sempre que se justifique.

CAPITULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII Instalações

O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Ervidel, sediado na rua de Lisboa nº 33, em Ervidel tem instalações composta por:

- Cozinha
- Copa
- Refeitório
- Vestiário do Pessoal / Instalações Sanitárias do Pessoal
- Secretaria
- Consultório médico / enfermaria
- Gabinete de Serviço Social
- Gabinete dos Serviços Gerais
- Sala para Animadores e Fisioterapeuta
- Sala de Convívio com as respectivas instalações sanitárias



Ref. 1000
12/10/20

- Capela
- Lavandaria / Rouparia
- 1º e 2º Pisos com quartos de casal e dormitórios masculinos e femininos com as respectivas instalações sanitárias

Norma XIII **Horários de Funcionamento**

1. O serviço de Centro de Dia tem o seguinte horário de funcionamento:

Inverno - 9h00 às 19h00 – Segunda-feira a Domingo e Feriados
Verão - 9h00 às 20h00 – Segunda-feira a Domingo e Feriados

2. Os horários dos outros serviços da Instituição para a prestação desta valência são:

Horário de Atendimento de Secretaria

- Dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30

Horário de Atendimento de Serviço Social

- Dias úteis das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00

Horário da Animação Sócio-cultural

- Domingo das 10h00 às 13h00

Horário da Fisioterapia

- Quinta-feira das 16h00 às 19h00

- Sábado das 9h00 às 12h00

Horário da Assistência Religiosa

- Católica: todos os dias às 10h00; ao sábado, Missa Dominical, às 16h00.

- Outras confissões religiosas / ecuménicas: as solicitações apresentadas para o livre exercício do seu culto serão respeitadas, dentro do possível.

Norma XIV **Entrada e Saída de Visitas**

O horário de visitas aos clientes do Centro de Dia é diário e tem lugar nas salas de estar em dois períodos distintos:

Manhã 10h30 às 12h00

Tarde 15h00 às 17h30

Norma XV **Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade / comparticipação deverá ser efectuado de **26 a 30 de cada mês**, na secretaria da Instituição, por transferência bancária, numerário, cheque ou multibanco.



R. José Bruno

Y. L. R.

Norma XVI
Rendimentos e Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
 - 1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 1.4 Consideram-se rendimentos capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros dos depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16-12-2014, da Direcção Geral da Acção Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transporte, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.1 Para além das despesas referidas em 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, é considerada também, como despesa do respectivo agregado familiar.
- 4.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode ser estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior ao RMMG, é considerado o valor total da despesa.
5. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
 - 5.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efectuadas as diligências consideradas adequadas, pode convencionar-se um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
 - 5.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.
6. A comparticipação familiar, isto é, o montante que o cliente comparticipará para a prestação dos serviços, é determinada pela aplicação da Circular n.º 4, de 45% (percentagem mínima do rendimento) a 60% (percentagem máxima do rendimento). A comparticipação é de 12 meses, efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o



P. J. Dias
M. L. L.
T. R.

valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos deste regulamento, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

7. O utente ou seu representante, compromete-se a pagar na secretaria da Instituição mediante a entrega do respectivo recibo, a percentagem de 50%, sobre o rendimento ilíquido mensal "per capita" do agregado familiar.
8. Para os casos de ausência do cliente na resposta social por período superior a 15 dias seguidos, a redução passa a ser de valor correspondente a 10%.
9. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será dado conhecimento por escrito ao utente ou seu representante legal com aviso prévio de 30 dias.

Norma XVII **Refeições**

1. Horário das refeições

- i. Pequeno-almoço – 09:00 às 09:30
- ii. Lanche da manhã – 10:30 às 11:00
- iii. Almoço – 13:00 às 14:00
- iv. Lanche da tarde – 15:30 às 16:00
- v. Jantar – 18:00 às 18:30 (Horário de Inverno)
19:00 às 19:30 (Horário de Verão)
- vi. Ceia – 21:00 às 21:30

2. A alimentação será igual para todos os clientes, com excepção das dietas prescritas pelo médico.
3. Encontra-se implementado na Instituição o sistema de HACCP, para maior controlo da qualidade do serviço, com auditorias internas periódicas.
4. A alimentação é fornecida no refeitório da Instituição, com todos os cuidados de higiene e conforto necessários, com excepção dos utentes acamados. Aos utentes que necessitem de apoio na alimentação, esse será feito pelas funcionárias.
5. O mapa de ementas é semanalmente afixado na cozinha e placar geral, de forma a poder ser consultado pelos clientes e familiares.
6. Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas, devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior, sem conhecimento ou assentimento dos responsáveis do Lar.
7. Os clientes ficam expressamente proibidos do uso imoderado de bebidas alcoólicas.

R. L. Fennell

Norma XVIII

Actividades / Serviços Prestados

Relativamente a actividades / serviços prestados existem:

1. Assistência médica e de enfermagem:

- 1.1 Todos os clientes recebem gratuitamente assistência médica e de enfermagem, que é feita pela médica e enfermeira da instituição, ficando sujeito logo na admissão a uma primeira consulta.
- 1.2 Para este efeito, existe, entre outras, uma ficha clínica individual no consultório na qual consta a medicação e sua aplicação.
- 1.3 As despesas de medicamentos, tratamento e material de incontinência ficam da responsabilidade do cliente ou seus familiares.
- 1.4 Os clientes sempre que desejarem podem consultar qualquer outro médico ficando porém da sua responsabilidade o pagamento da consulta, medicamentos e outras despesas inerentes ao acto, incluindo o custo com o transporte e respectivo acompanhante.
- 1.5 Em casos de necessidade os clientes são conduzidos, com acompanhante, aos serviços de urgência do Hospital de Beja e, nestas circunstâncias, as despesas são da responsabilidade da Instituição, caso se desloquem em transporte da mesma.

2. Roupas pessoais:

- 2.1 Os clientes usam as suas próprias roupas. Porém e sempre que necessário a Instituição fornece peças de vestuário, calçado e roupa de cama.
- 2.2 No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:
- a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada;
 - b) Deve ser organizada e entregue na Instituição uma lista das peças do cliente.
 - c) A Instituição não se responsabiliza pela deterioração natural de qualquer peça de roupa.
- 2.3 O tratamento de roupa pessoal dos clientes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizado pelos serviços de lavanderia da Instituição. O manuseamento das peças de roupa por parte dos familiares ou visitas não deverá ser feito sem o conhecimento de um responsável da Instituição.

3. Cuidados de Higiene e Conforto:

- 3.1 A Instituição através dos seus técnicos, funcionários de apoio e serviços gerais, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional aos seus clientes.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

3.2 Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades será especialmente incentivada o auto-cuidado, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.

Norma XIX **Ocupação/Passeios/Deslocações**

1. Esta Instituição tem à disposição para a ocupação dos seus clientes as seguintes actividades:
 - a) Trabalhos manuais (madeira, tecido, lã, etc.),
 - b) Leitura (revistas, livros, jornais, etc.);
 - c) Televisor, vídeo - gravador, rádio, gravador, etc.
 - d) Jogos tradicionais;
 - e) Passeios;
 - f) Actividades inter-geracionais (com as escolas)
 - g) Actividades inter-institucionais (intercâmbios com outras instituições)
2. Anualmente é elaborado o Plano de Actividades de Animação da Instituição, pelos Animadores Sócio-Culturais, onde estão contempladas as actividades a desenvolver.
3. Os passeios ou deslocações em grupo poderão partir da própria Instituição ou por proposta de outras entidades nas quais a Instituição participará, de acordo com os interesses e possibilidades dos clientes.
4. Os mesmos far-se-ão sempre acompanhar por funcionárias(os), responsáveis técnicos ou da Direcção, devendo os clientes permanecer no grupo enquanto a deslocação durar, sem afastamentos individuais que possam colocar em risco a sua segurança.
5. Aos clientes não é exigida qualquer prestação de serviço, podendo todavia os que assim desejarem, empregar o seu tempo livre em qualquer ocupação, sendo-lhes igualmente permitido a execução de trabalhos rentáveis a seu favor, desde que a matéria-prima e material não acarretem despesas para a Instituição.

Norma XX **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/serviço encontra-se afixado em lugar visível contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional definidos de acordo com a legislação em vigor.

Norma XXI **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a uma técnica, cujo nome e formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



P. L. P.
Alh
RG

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma XXII Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- Usufruir do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- Exigir respeito pelos seus usos e costumes, maneira de ser e estar, zelo pela privacidade e sigilo do que se passa no seu domicílio;
- Exigir qualidade na prestação dos serviços,
- Reclamar junto dos responsáveis sempre que se sinta lesado em algum aspecto;
- Emitir sugestões para melhoria do serviço prestado dentro do que for possível à Instituição prestadora.

Norma XXIII Deveres dos clientes

Aos clientes é em especial solicitado que:

- Se abstenham de assumir comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- Respeitem os restantes clientes, a Instituição, seus representantes e funcionários e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o serviço;
- Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados;
- Paguem pontualmente a mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- Comuniquem ao serviço as respectivas ausências;
- Participem de modo activo na vida do Serviço, designadamente apresentando sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno.

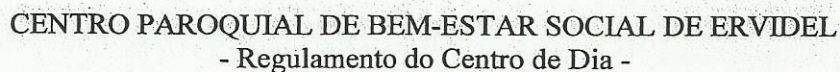
Norma XXIV Direitos da Instituição Gestora do CD

São direitos da entidade gestora do CD:

- a) Exigir respeito pela organização, funcionamento e prestação dos serviços, devendo o cliente zelar pelo sigilo em caso de reclamação e fazê-lo junto do responsável pela coordenação;
- c) Exigir o pagamento atempado da mensalidade;
- b) Exigir os documentos necessários à organização do prazo acordado, a fim de proceder com o que legalmente lhe é exigido

Norma XXV Deveres da Instituição Gestora do CD

São deveres da entidade gestora:



- Zelar pela boa prestação de serviços e cumprimento do plano de cuidados contratualizado;
- Aplicar a tabela de comparticipações de acordo com a legislação em vigor para a resposta social;
- Respeitar a privacidade e zelar pelo sigilo profissional em relação ao acompanhamento efectuado ao utente;

1. Os clientes podem comunicar com o exterior nomeadamente por via telefónica e receber visitas de familiares ou amigos nos termos expressos do presente regulamento;
2. As despesas das comunicações realizadas pelos clientes são suportadas por estes.
3. As famílias devem proceder ao acompanhamento dos seus familiares através de visitas regulares, contacto telefónico e contactos periódicos com os responsáveis, bem como o respectivo acolhimento nas suas residências designadamente aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.
4. Tendo em conta os interesses dos clientes, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas.
5. As ausências de clientes serão registadas em ficha própria para o efeito.

Todos os clientes deverão ter em conta que lhes é nomeadamente interdito:

- a) O uso de aparelhos de rádio, televisão, no caso de incomodar terceiros muito especialmente durante o período de descanso nocturno;
- b) O uso de botijas, cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam por em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- c) Fumar dentro das instalações, nos locais não assinalados para o efeito;
- d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- e) Ser portador de qualquer arma ou objecto que como tal possa ser utilizado

Em determinadas situações é admitida a interrupção da prestação de cuidados:

- a) No caso da prestação de serviços não ser feita com a qualidade desejável;
- b) Em caso de não cumprimento do plano contratualizado;
- c) Em caso da privacidade do utente ser violada, bem como os seus usos e costumes.
- d) Em caso de Internamento Hospitalar do utente a vaga será mantida durante o período necessário ao seu regresso

O prazo será estabelecido por acordo entre ambas as partes.



P. J. Fernandes
Y. Gomes
126

Norma XXIX Contrato

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

Norma XXX Cessação por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação deste serviço dá-se por:

- a) Desrespeito para com as funcionárias e entidade gestora do Serviço
- b) Falta de pagamento pontual da mensalidade;
- c) Falta de zelo constante pelos bens da instituição na prestação dos serviços;
- d) Falecimento do cliente;
- e) Falta de condições para assegurar a continuidade da resposta social (encerramento do Serviço);
- f) Integração do cliente noutra resposta social.

Norma XXXI Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado pelos clientes ou seu representante sempre que necessário, na secretaria da Instituição ou ao Director Técnico.

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXII Modalidades de Participação das Famílias

Os familiares devem participar activamente durante a permanência do seu familiar no serviço, pelo que os mesmos serão convidados a participar nas actividades da resposta social, bem como a participar na elaboração e aprofundamento do processo individual do cliente por meio de contactos periódicos com os responsáveis do Centro de Dia.

Norma XXXIII Formas de Actuação em situações de Emergência

Em caso de ocorrência por doença súbita ou acidente com o cliente estão definidos procedimentos de actuação imediata como sejam efectuação dos primeiros socorros, contacto imediato com o 112, sendo o cliente sempre acompanhado por uma funcionária(o) e de imediato também será contactada a família para ser colocada a par da ocorrência.

Norma XXXIV Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

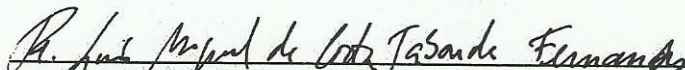


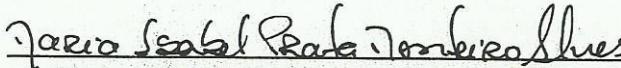
Norma XXXV
Alterações ao Regulamento

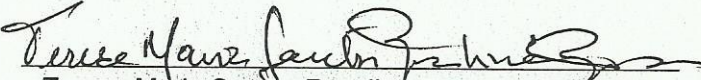
Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento, deverão ser comunicadas aos clientes ou seus representantes legais.
Todas as alterações introduzidas ao presente regulamento serão também comunicadas com a maior brevidade possível à Técnica do Instituto de Segurança Social, responsável pelo acompanhamento da resposta social de Centro de Dia.

Norma XXXVI
Entrada em vigor

O presente regulamento foi revisto e aprovado pela Direcção da Instituição na acta nº 41 e entra em vigor à data da sua aprovação, a 6 de Maio de 2015.


Padre Luís Miguel da Costa Taborda Fernandes, Presidente


Maria Isabel Prata Monteiro Alves, 1.ª Secretária


Teresa Maria Santos Rosalina Rosa, 2.ª Secretária

