

Associação
BemEstar
Santa Maria de Lamas

Regulamento Interno
Do
Centro de Dia

Mod.050.0
Rev.05
Data: 2019/11/28

Regulamento Interno – Resposta Social de Centro de Dia

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Associação Bem Estar de Santa Maria de Lamas é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) que tem por objectivo principal desenvolver respostas sociais no âmbito do apoio e protecção à Terceira Idade, Infância e Juventude e comunidade, cujo acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia é para 25 idosos e foi celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 12 de Agosto de 1993, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

O Centro de Dia da Associação de Bem Estar é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e familiares quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro- Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Guião da DGAS de dezembro de 1996- Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- c) Portaria nº 196/A/2015 de 1 de julho , na sua redação atual, o que decorre da alteração ocorrida com a publicação da portaria 2018 D/2019 de 15/07;
- d) Decreto-Lei nº 33/3014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Outra legislação aplicável publicada e / ou a publicar.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas que necessitam dos cuidados e serviços descritos no artigo 5º.
2. Constituem Objectivos do Centro de Dia
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoas e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- o) Dinamizar relações intergeracionais.

Artigo 5º

Serviços Prestados e atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia apoia, temporária ou permanentemente, pessoas idosas, procurando proporcionar-lhes um ambiente de convívio e de participação, gerador de bem-estar pessoal e social.
2. O Centro de Dia proporciona aos seus clientes os cuidados normalmente indispensáveis à satisfação das respectivas necessidades básicas, e quando solicitado, e na medida das suas disponibilidades, presta ainda cuidados de saúde e procede ao acompanhamento dos clientes nas deslocações necessárias à realização de actividades da vida diária, quando não existe família ou esta esteja impossibilitada de o fazer, prestando ainda os seguintes serviços:
 - a) Alimentação – (pequeno-almoço/almoço/ lanche);
 - b) Alimentação (Jantar);
 - c) Administração de fármacos;
 - d) Higiene Pessoal e cuidados de imagem;
 - e) Administração de fármacos quando prescritos;
 - f) Cuidado e tratamento de roupas;
 - g) Atividades socio culturais, lúdicas - recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - h) Transporte.
3. O centro de dia assegura outros serviços adicionais (não incluídos na mensalidade) cujos valores constam de preçário anexo ao presente regulamento interno, o qual é atualizado sempre que necessário.
 - a) Serviço de enfermagem e fisioterapia;
 - b) Aquisição de fármacos;
 - c) Serviço de apoio domiciliário complementar.
4. Os cuidados e serviços são prestados em dias uteis e caso o cliente necessite os serviços referidos nas alíneas a), b) e c) do nº 2 podem também serem prestados aos fins-de-semana.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Artigo 6º

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia da Associação de Bem Estar:

- 1 Ser vontade expressa do cliente;
- 2 Ter vaga na resposta social requerida.

Artigo 7º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou seu representante deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a recolha dos seguintes elementos:
 - a) Recolha dos Elementos de identificação contidos no Cartão de Cidadão ou B.I, NIF e NISS e nº utente,
 - b) Relatório médico relativo à situação clínica do cliente e a ficha terapêutica do utente;
 - c) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro de Dia da Associação de Bem Estar, para ser sujeita a avaliação dos requisitos de admissibilidade e consoante os critérios de gestão da lista de espera, em caso de não haver vaga.
3. Os documentos solicitados são único e exclusivamente utilizados para uso interno do processo individual do utente.

Artigo 8º

CrITÉRIOS de Admissão

1. A admissão de um cliente na resposta social de Centro de Dia da Associação de Bem Estar pressupõe os seguintes critérios que têm a seguinte pontuação, para seleção:
 - 1.1. Dificuldade na realização de atividades de vida diária – (30%)
 - 1.2. Ausência / Indisponibilidade familiar; - (20%)
 - 1.3. Risco de Isolamento Social (20%)
 - 1.4. Carências socioeconómicas (20%)

1.5. Residência na área geográfica de Santa Maria de Lamas, excepcionalmente podem ser admitidos naturais de outras freguesias se nas mesmas não existir qualquer tipo de apoio ou por diversos motivos não corresponderem às necessidades dos clientes; (5%)

1.6. Frequência na IPSS noutras valências da instituição; (5%)

2 - As vagas privadas são geridas pela equipa técnica e não obedecem aos referidos critérios

Artigo 9º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A Admissão é uma decisão da competência da Direcção Técnica da Associação de Bem Estar, bem como da Direcção, e será dado o conhecimento da mesma ao cliente no prazo de 30 dias.
3. No ato da admissão é devido a elaboração do contrato, bem como o pagamento:
 - a) Seguro (atividades desportivas) – de valor conforme a tabela em vigor afixada;
 - b) Quota de sócio da instituição – de valor conforme a tabela em vigor e afixada.

Artigo 10º

Processo Individual do Cliente

1. A admissão no Centro de Dia da Associação de Bem Estar, por via de regra, será precedida de um Processo Individual do Cliente, onde para além da identificação pessoal, constam elementos sobre a situação de saúde, social e financeira, necessidades específicas dos clientes bem como outros elementos relevantes, designadamente:
 - a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto da familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - h) Registo de períodos de ausência e ocorrência de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 11º

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No âmbito do acolhimento de novos clientes à resposta social de Centro de Dia da Associação de Bem Estar pressupõe:
- 1.1. Que o cliente tenha conhecimento e seja esclarecido das regras que constam no Regulamento Interno, nomeadamente do funcionamento da resposta social de Centro de Dia, seus direitos e deveres;
 - 1.2. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam será solicitado aos familiares, ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa na prestação de serviços na resposta social de Centro de Dia;

Capítulo III

Instalações e regras de funcionamento

Artigo 12º

Instalações

O Centro de Dia da Associação de Bem Estar está sediado na rua Social n.º 110, em Santa Maria de Lamas e as suas instalações são compostas por:

- a) Zona de convívio e lazer;
- b) Zona de refeição;
- c) Zona de banhos e higiene;
- d) Zona de receção.

Artigo 13º

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia da Associação de Bem Estar funciona todos os dias de 2ª a 6ª feira das 8h00 às 18h15m e excecionalmente aos feriados.

2. Os Clientes do Centro de Dia dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento.

2.1 As saídas devem processar-se pela secretaria e, salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento.

2.2 A direção do Centro de Dia pode condicionar as saídas dos clientes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica tendo em conta a segurança pessoal.

Artigo 14º

Entrada e saída das Visitas

1. Os clientes do Centro de Dia podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As visitas aos clientes devem processam-se entre as 10 e as 18 horas, na sala de convívio.

Artigo 15º

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D- Despesas mensais fixas

N- Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Conjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo hospedagem ou arrendamento de parte de habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais – sendo considerado 50% do montante da prestação social para a inclusão recebida pelo utente, não sendo considerado as prestações atribuídas por encargos familiares;
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos doações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, á data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas de impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Artigo 16º

Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades

1. A tabela de Comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Cuidados e serviços previstos do artigo 5º	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no nº 1 e nº 2 a), c) e g)	40%	45%
Acrescendo b) do nº 2	45%	50%
Acrescendo d) do nº 2	50%	55%
Acrescendo f) do nº 2	55%	60%
Serviços Adicionais cf. Artigo 5 nº 3	65%	75%
Transporte e outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço e conforme tabela em vigor	

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 do artigo 15º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMM, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, vales de pensão ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos, a instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Anualmente é definido o valor da comparticipação máxima baseado na legislação em vigor.

7. Relativamente aos utentes não abrangidos por acordo de cooperação, será de livre fixação o valor da comparticipação familiar. O valor consta de preçário afixado o qual será atualizado sempre que necessário.

Artigo 17º

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 18º

Pagamento da Mensalidade e de outras comparticipações

1. O pagamento da mensalidade e/ou comparticipação é efetuado entre o dia 1 e o dia 8 de cada mês na secretaria da Instituição.
2. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Associação Bem Estar Santa Maria de Lamas vencendo a primeira no momento da admissão.

3. O disposto nos números anteriores pode ser afastado por acordo entre as partes, designadamente, por forma a envolver a responsabilidade da família do cliente no pagamento ou a fixar critérios e prazos diferenciados de cumprimento.
4. O atraso, no pagamento da comparticipação, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.
5. O custo de funcionamento do Centro de Dia é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e as suas famílias, pela própria Instituição e pela Segurança Social.
6. Quando se verifique a frequência, da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social, por mais do que um elemento da faixa etária mais elevada.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a cessar a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. O pagamento da quota de associados será efetuado anualmente durante o primeiro semestre do respetivo ano.

Capitulo IV

Da prestação dos cuidados e serviços

Artigo 19º

Refeições

1. O Centro de Dia providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes, nas refeições de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, de acordo com as necessidades de cada um.
2. As refeições são servidas no refeitório, à exceção do jantar que levam para casa.
3. O mapa de ementas das refeições é afixado em local próprio, semanalmente e são elaboradas pela nutricionista da Instituição.
4. A dieta alimentar é organizada pela Instituição, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.
5. O horário normal das refeições, de segunda a sexta-feira, é o seguinte:
 - a) Pequeno – almoço das 09.00 às 09.30 horas
 - b) Almoço das 12.00 às 13.00 horas
 - c) Lanche das 16.00 às 16.30 horas

3. O Centro de Dia da Associação de Bem Estar, no âmbito do serviço alimentar pressupõe as seguintes regras:
 - 3.1 Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento da Direcção Técnica do Centro de Dia;
 - 3.2 Sempre que as visitas tragam alimentos devem entregar às funcionárias que estão de serviço;
 - 3.3 É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas, bem como o seu consumo.

Artigo 20º

Cuidados de Higiene

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

Artigo 21º

Articulação com os serviços locais de saúde

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes do centro de dia podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, sempre que o desejarem, ou quando no centro de saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os clientes do Centro de Dia são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (centro de saúde e Hospital).
4. O centro de dia assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 22º

Produtos de Apoio à funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Artigo 23º
Tratamento de Roupas

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
 - 1.1. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

Artigo 24º
Transporte

1. Os critérios de utilização do serviço de transporte serão baseados segundo o grau de autonomia, grau de acesso e proximidade da instituição.
2. O cliente para utilizar o transporte deve atender os seguintes pressupostos:
 - a) Aceitar as normas respeitantes ao uso do transporte;
 - b) Aceitar os horários eventual mudanças dos mesmos;
 - c) Aceitar os percursos pré-estabelecidos;
 - d) Manter com os outros clientes e motorista um bom relacionamento.
3. Para este serviço o cliente pagará o valor mensal conforme tabela afixada todos os anos na instituição.

Artigo 25º
Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico – recreativas e Ocupacionais

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da equipa técnica, que juntamente com os clientes planeiam e organizam as atividades.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou participados, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
4. A indicação aos clientes da organização e realização de passeios e/ou deslocações pressupõe uma seleção dos clientes ou não, consoante a sua vontade e estado de saúde.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Capítulo V
Recursos

Artigo 26º
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Associação de Bem Estar, na resposta social de Centro de Dia, encontra-se afixado nas instalações do mesmo, em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 27º
Direção

1. Compete à Direção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.
2. A direção Técnica da Associação de Bem Estar 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.
3. Na ausência e impedimento por parte da diretora técnica esta é substituída pela técnica da área de psicologia.

Capitulo VI
Direito e Deveres

Artigo 28º
Direitos dos Clientes

São Direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamento vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;

- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- k) É garantido ao utente a proteção dos seus dados individuais.

São Deveres dos Clientes:

1. Cada cliente deverá tomar em devida nota o que lhe é nomeadamente, interdito:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) Fumar dentro das instalações;
 - c) Fazer-se acompanhar de animais domésticos, sem autorização da direção da instituição;
 - d) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
2. Aos clientes é, em especial, solicitado que:
 - a) Se abstenham de assumir comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o serviço;
 - c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiveram confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos e despesas realizadas, que naquela se não incorporem;
 - f) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender cessar o serviço.

Artigo 29º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, os seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À correspondência solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento destes serviço;

- e) O direito de cessar este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, 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, garantindo que é salvaguardado uma resposta alternativa.

2. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos clientes;
- b) Potenciar a integração social e a efetivação dos direitos de cidadania, bem como estimular o espírito de solidariedade e de entre-ajuda dos clientes, seus agregados familiares e vizinhos;
- c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- d) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação interfamiliar e intergeracional, favorecendo os sentimentos de interação e auto-estima;
- e) Assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Assegurar aos clientes do Centro de Dia, um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- h) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- i) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
- j) Garantir ao utente a proteção dos seus dados individuais;

Artigo 30º

Contrato

1. A Admissão no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo estipulação escrita em contrato, a partir da data da admissão do cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 31º

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente, ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Artigo 32º

Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador

1. O cliente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido sempre que haja:
 - a) Incumprimento das normas estabelecidas no contrato;
 - b) Insatisfação do cliente;
 - c) Inadaptação do cliente ao serviço;
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.
3. O contrato cessa, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a resposta social em referência;
 - b) Com a dissolução da Associação de Bem Estar Santa Maria de Lamas ou com alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço na resposta social de Centro de Dia;
 - c) Com a morte do cliente.
4. A Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas reserva-se o direito de cessar ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o bom relacionamento com terceiros ou a imagem da Instituição.
5. A resolução do contrato são da competência da Direção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas, sob proposta da Direcção Técnica da instituição, após prévia audição do cliente e do seu representante.
6. A decisão de resolver o contrato é notificada ao cliente, com aviso prévio de 30 dias devendo dar-se conhecimento ao representante do cliente e a direcção técnica articular uma resposta social alternativa.
7. Todas as decisões inerentes à celebração, cessação dos contratos e outras são da competência da direcção em articulação com a direcção técnica, idosos e seus representantes.

Artigo 33º
Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.
2. O livro de Registo de Ocorrências é entregue à equipa técnica por parte das ajudantes de ação direta.

Artigo 34º
Livro de Reclamações /Reclamações e Sugestões

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos do Centro de Dia da Associação de Bem Estar sempre que desejado. Existe também a possibilidade dos utentes através do preenchimento de um formulário próprio e disponível na entrada da secretaria reclamarem ou darem sugestões.

Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido com o máximo rigor. Nos termos da legislação em vigor, a apreciação e decisão superior relativamente às reclamações registadas no Livro de Reclamações é da competência da entidade tutelar.

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto / Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109 / E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Capítulo VII
Disposições Finais

Artigo 35º
Alterações ao regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da resposta social de Centro de Dia deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 36º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Associação de Bem Estar, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 37º

Disposições Complementares

1. A Associação de Bem Estar privilegiará formas actuaentes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da instituição, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações Culturais, Recreativas, Económicas, Empresas e Escolas e ainda, com, os serviços de Segurança Social e de Saúde, bem como Autarquias Locais.
2. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da Associação de Bem Estar.
3. O foro da Comarca de Santa Maria da Feira será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e seus clientes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente Regulamento.

Artigo 38º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação no edifício da instituição e é aplicável a todos os utentes, acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

Declaração

O _____ cliente(*) do Centro de Dia, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas. _____

Santa Maria de Lamas, ____ de _____ de 20 ____

Assinatura do cliente(*) _____

(*) Adaptar caso seja um familiar responsável assumir o contrato.