

Regulamento Interno Resposta Social – Centro de Dia

Capítulo I Disposições Gerais

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia a funcionar na Rua João Jacinto de Magalhães nº11, Laranjeiro, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Dia, para 25 clientes, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal, em 31 de Agosto de 2009, pertencente à Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Laranjeiro Feijó, designada por ARPILF, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registada em 26 de Fevereiro de 2001 no livro das Associações de Solidariedade Social, considerando-se legalizada desde 3 de Maio de 2000. Promulgado no D.R. – Nº76 – 30 de Março de 2001, III série de 14 de Março de 2001 pp.7007, rege-se pelas normas do presente regulamento.

Norma 2ª

Definição e Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar e rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto - Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS.
2. Portaria 196/A/2015, de 1 Julho, republicada pela Portaria nº218 de 2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
3. Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
4. Decreto – Lei nº33/2014, 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.
5. Compromisso de Cooperação para o sector solidário em vigor.
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPACS (Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos protocolos e Acordos de Cooperação).
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª

Objetivos

Constituem objetivos do Centro de Dia, nomeadamente:

1. Fomentar a permanência do Idoso no seu meio natural de vida;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus idosos e das suas famílias;
3. Prestar os serviços que satisfaçam as necessidades básicas dos clientes;
4. Prestar apoio psicossocial;
5. Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
6. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada cliente;
7. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
8. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

9. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
10. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividades regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
11. 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;
12. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
13. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
14. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
15. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
16. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família,
17. Promover relações com a comunidade e na comunidade.

Norma 4ª

Serviços Prestados e Atividades Complementares Desenvolvidas

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

1. **Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;**
2. **Nutrição e alimentação, nomeadamente, pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço para a noite (sopa, pão e fruta);**
3. **Administração de fármacos quando prescritos;**
4. **Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;**
5. **Transporte, para os clientes residentes na zona de intervenção/apoio, da residência para a instituição e desta para a residência do cliente, a combinar com este e/ou seus familiares.**

O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

1. **Cuidados de higiene pessoal;**
2. **Cuidados de imagem;**
3. **Tratamento de roupa;**
4. **Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;**
5. **Outros em função das necessidades dos utentes, e da disponibilidade da resposta social;**
6. **Férias organizadas;**
7. **Os cuidados e serviços são todos prestados aos dias úteis.**

Capítulo II

Processo de Admissão

Norma 5ª

Condições de Admissão

São Condições de admissão neste Centro de Dia:

- 1- Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- 2- Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabita e dos quais dependa direta ou indiretamente;
- 3- Manifestar precariedade económica e dificuldade de acesso a recursos e serviços;
- 4- Têm prioridade as pessoas residentes na freguesia do Laranjeiro e do Feijó;
- 5- Isolamento/Ausência de rede informal de apoio;
- 6- Terem familiares que trabalham e não lhes podem prestar assistência necessária;

Apresentar documentação comprovativa de que não sofre de doença Infecto contagiosa ou mental, e/ou, no caso de sofrer de uma destas doenças, apresentar documentos que refiram que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.

Norma 6ª

Inscrição

- 1- O atendimento é efetuado pela Diretora Técnica, assim, para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas no preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do seu processo, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos (referentes ao agregado familiar):
 - 1.1- Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão/ Autorização de Residência e do seu representante legal, quando aplicável;
 - 1.2- Cartão de Contribuinte;
 - 1.3- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - 1.4- Cartão do Cliente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5- Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - Do valor da renda de casa, ou valor da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.
 - Das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica dos últimos 3 meses. A situação de doença crónica deve ser comprovada com declaração médica.
- 2- Certidão emitida pela repartição de finanças competente, onde se ateste a existência ou não de bens e ou rendimentos do cliente;
- 3- Uma fotografia tipo passe;
- 4- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 5- No ato da admissão é obrigatório a assinatura do contrato de prestação de Serviços entre o Cliente e a Instituição.

Norma 8ª

Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) responsável técnico, a quem compete elaborar um processo individual do cliente e respetiva família, tendo em vista a integração do mesmo. O técnico responsável procede à elaboração do pré-diagnóstico e respetiva avaliação da disponibilidade dos serviços, bem como a definição do plano de intervenção com o cliente e/ou família. Sendo este posteriormente submetido à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da ARPILF;
3. O referido processo deverá estar concluído para análise da proposta de admissão pelo órgão competente para decidir no prazo máximo de 15 dias, contados a partir da data da entrada da candidatura na Instituição, devidamente acompanhada de todos os documentos elencados sob a norma 7ª, quando solicitados;
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Técnico Responsável e autorização da Direção, tendo o processo tramitação às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento de uma mensalidade a calcular nos termos da norma 12ª e é obrigatório a assinatura do Contrato da Prestações de Serviços entre o Cliente e a Instituição.
7. Os clientes reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou ao seu representante legal, através de carta.

Norma 9ª

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- b) Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;

- c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
- d) Evidenciar a participação da pessoa próxima do cliente nas atividades desenvolvidas;
- e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- f) Elaborar, após 30 dias, o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- g) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente;
- h) Promover ações que ajudem a ultrapassar tais fatores, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção;
- i) Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 10ª

Processo Individual do Cliente

No processo Individual do Cliente consta:

- ✓ Ficha de Atendimento;
- ✓ Ficha de Inscrição (Parte A / Parte B);
- ✓ Carta de Aceitação da Inscrição;
- ✓ Contrato da Prestação de Serviços;
- ✓ Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- ✓ Programa de Acolhimento Inicial;
- ✓ Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- ✓ Programação dos cuidados e serviços;
- ✓ Registo da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- ✓ Registo de entradas e saídas da casa do cliente, bem como de ocorrências anómalas;
- ✓ Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- ✓ Documentos solicitados no nº1 da Norma 7ª;
- ✓ Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- ✓ Arquivo do Plano Individual do Cliente em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- ✓ Atualização permanente de cada processo individual.

Capítulo III

Regras de Funcionamento.

Norma 11ª

Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de Segunda a Sexta-feira das 8.00H às 17.30H;
2. Secretaria de segunda a sexta-feira das 09.00H às 17.30H;
3. A ARPILF encerra nos dias 1 de janeiro, 25 de Dezembro, feriado municipal 24 de Junho e feriados religiosos e civis, e sempre que os clientes saiam em passeios, ou das atividades dos grupos culturais com os clientes noutras instituições.
4. Os serviços prestados funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro e fora das instalações da Instituição;
5. Caso o cliente não se desloque à Instituição, deve comunicar ao Técnico Responsável de Centro de Dia.

Norma 12ª

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

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 dividida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parente 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
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 de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, 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, reportada a 31 de Dezembro do ano relevante;
 - g) 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;
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações 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%;
 - i) Outras fontes de rendimentos (exceto de 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 e 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 da prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Norma 13ª

Tabela de Participações

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e serviços previstos na Norma 4ª	Dias úteis	Dias úteis + fins-de-semana
Apenas o revisto no nº1	40%	45%
Acrescendo a e b do nº2	45%	50%
Acrescendo c ou d	50%	55%
Acrescendo c e d	55%	60%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço.	

2. Ao somatório das despesas referidas em b),e) e d) do nº4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior á RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que seja dúvidas sobre, a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. Em caso de alteração da tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para aviso prévio).

Norma 14ª

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Se admissão não se verificar no início do mês, o cálculo é feito relativamente aos dias de serviço prestado, assim como a respetiva cessação;
3. As ausências justificadas e devidamente comunicadas por períodos superiores a 7 dias semana darão direito a um desconto proporcional no valor da participação familiar;
4. As participações familiares são revistas anualmente no primeiro trimestre de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Norma 15ª

Pagamento da Participação Familiar

1. Cada cliente paga uma participação familiar mensal fixa;

2. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado de 1 a 20 de cada mês, exceto em situações devidamente justificadas este poderá ser efetuado até ao último dia do mês em curso, na Secretaria da Instituição;
3. A ausência de liquidação da comparticipação familiar até ao final do mês a que diga respeito, implica o pagamento de uma coima no valor de 10% da comparticipação familiar, por cada 30 dias de atraso;
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior a sua realização;
5. A mensalidade em atraso por 60 dias meses consecutivos leva a suspensão da frequência da resposta social, podendo mesmo sendo anulada, caso o atraso não seja devidamente justificado;
6. Considera-se motivo justificado, para o efeito no disposto nos números 2 e 5, quando apresentado por escrito à Direção e esta assim o tenha considerado e comunicado também por escrito ao cliente.

Capítulo IV

Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma 16ª

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

O Centro de Dia, por si ou em cooperação com instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e de bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e ocupação de tempos livres.

1. Aos clientes é disponibilizado um plano de atividades socioculturais, lúdico e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por direção, e equipa técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Centro de Dia podem estar incluídos;
3. Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando este não são hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

Norma 17ª

Alimentação

1. As refeições são confeccionadas nas instalações da ARPILF – IPSS;
2. Horário das refeições:
 - Pequeno-Almoço das 09.00h às 10.00h;
 - Almoço das 12.00h às 13.00h;
 - Lanche das 15.15h às 15.45h;
 - Jantar reforço para a noite – o cliente leva para casa (sopa e pão);
 - A cada sexta-feira o cliente leva para casa a refeição de sábado.

Têm direito à refeição no domicílio os clientes do Centro de Dia que, não possam, por motivo justificado, deslocar-se ao Centro de Dia e necessitem da refeição;

3. As ementas são elaboradas por um período semanal, e afixadas na instituição em local visível aos clientes, estas ementas são posteriormente arquivadas,

4. Quaisquer eventuais alterações á ementa aprovada, por razões justificadas, terão que ser do conhecimento da Direção;
5. Caso seja necessário os clientes do Centro de Dia têm direito a refeições com dieta desde que seja prescritas pelo médico e mediante apresentação de um documento que comprove;
6. Promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP.

Norma 18ª

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente e cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário:

Norma 19ª

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

- 1- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ ou do próprio cliente, no entanto, os clientes em CD podem sempre que necessitarem pedir o apoio da instituição para a deslocação ao centro de saúde mais próximo;
- 2- Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, mas sempre que não exista este auxílio por parte dos familiares a instituição poderá fazê-lo ou pedir a voluntários para o acompanhamento.

Norma 20ª

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

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 cliente.

Norma 21ª

Tratamento da Roupa

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do cliente.

1. O tratamento de roupa só é efetuado aos clientes que o solicitarem;
2. Na ARPILF, a colaboradora procede a lavagem e secagem.

Norma 22ª

Transporte

O transporte de e para o domicílio do cliente é assegurado pela instituição, mediante a avaliação de cada situação, em horário a combinar/estabelecer com o cliente e familiares.

Norma 23ª

Pequenas Alterações e Reparações no Domicilio

Sempre que necessário e que seja vontade do cliente, será efetuado esse serviço, recorrendo as instituições parceiras no concelho.

Norma 24ª

Apoio nas Atividades do Quotidiano

- Sempre que seja necessário e que o cliente tenha dificuldade em fazê-lo, a ARPILF pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento de reformas no posto de correios, banco ou multibanco, sempre na presença do cliente, compra de medicação, etc.

- Sempre que seja necessário e que o cliente solicite a ARPILF, ajuda na aquisição de bens e géneros alimentícios.

Norma 25ª

Disponibilização de Ajudas Técnicas

Sempre que um cliente necessite de uma cadeira de rodas, canadianas, cama articulada, andarilhos, a ARPILF se tiver disponível empresta ao cliente pelo período que este necessitar e depois de assinar um documento, efetuado previamente pela ARPILF e que ficara arquivado no processo individual do Cliente.

Capítulo V

Recursos

Norma 26ª

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 27ª

Direção/ Coordenação Técnica

1. A Direção/ Direção Técnica da resposta social de Centro de Dia compete a um técnico, cujo o nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixada em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo cumprimento das normas do presente regulamento;
2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos pelo Presidente da ARPILF.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Norma 28ª

Direitos e Deveres dos Utentes

São direitos dos utentes:

- 1- Direito à confidencialidade dos dados disponibilizados à Instituição, à identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes.
- 2- Igualdade de tratamento.
- 3- Direito a exigir qualidade nos serviços prestados.
- 4- Direito à prestação dos serviços conforme consta do contrato.
- 5- Direito a preservar a autonomia.
- 6- Direito a escolher a resposta mais adequada à sua situação.
- 7- Apresentar reclamação aos responsáveis do serviço sempre que considerar necessário.
- 8- Direito à participação no planeamento das atividades a realizar.

São deveres dos utentes:

- 1- Dever de tratar com urbanidade os funcionários e dirigentes da Instituição.
- 2- Dever de informar com antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação de serviços.
- 3- Dever de cumprir o estabelecido no contrato.
- 4- Dever de colaborar na prevenção da dependência.
- 5- Dever de zelar pelo seu património.
- 6- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade ou quaisquer outros serviços prestados.
- 7- Dever de prestar com veracidade todos os elementos necessários à constituição do processo.

Norma 29ª

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

- 1- Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 2- À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 3- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 4- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- 5- Ao direito de suspender este serviço, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

São Deveres da Instituição:

- 1- Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- 2- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 3- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 4- Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- 5- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno dos serviços;
- 6- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- 7- Manter os processos dos utentes atualizados;
- 8- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 30ª

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem á sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável e/ou cliente e pela pessoa que os receba. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

Norma 31ª

Depósito e Guarda das Chaves

No caso em que as chaves do domicílio do cliente tenham sido confiadas à Instituição esta deve ser guardada em local seguro na Instituição e com declaração assinada pela Instituição e pelo cliente a manifestar esta cedência.

Norma 32ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e as obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuado por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 33ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

- 1- Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do cliente ou férias;
- 2- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência.

Norma 34ª

Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece:

1. Por denúncia;
2. Por integração noutra resposta social;
3. Por morte;
4. Por não cumprimento do estabelecimento no Contrato de Prestações de Serviços;
5. Por inadaptação do cliente;
6. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma 35ª

Proteção de Dados

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos Laranjeiro Feijó, possui Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Norma 36ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção ou do Responsável Técnico pela resposta social, ou, na sua ausência, junto de quem a substitua, sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

Norma 37ª

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Capítulo VII

Disposições Finais

Norma 38ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento de Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39ª

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 40ª

Entrada em Vigor

O Presente Regulamento Interno foi sujeito a alterações conforme Diretrizes da Segurança Social aprovado em Reunião de Direção em 24/09/2019, ata nº8 e entra em vigor no dia imediato à sua aprovação.

ARPILF – IPSS

(Presidente da Direção)
Victor Manuel Neves de Almeida Gonçalves

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

.....(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

-----cliente (#) de 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.

Laranjeiro,-----de-----de 20-----.

(Assinatura do Cliente)

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