



2016

Regulamento Interno de Funcionamento



Centro Social e Paroquial de Alfena – Pólo I
Centro de Dia



ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	5
NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS.....	6
CAPÍTULO II.....	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6ª INSCRIÇÃO.....	7
NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	8
NORMA 8ª ADMISSÃO.....	8
NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES.....	9
NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	9
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA 12ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
NORMA 13ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	13
NORMA 14ª REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	13
NORMA 15ª PAGAMENTO DE MENSALIDADES	14
CAPÍTULO IV	14
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	14
NORMA 16ª ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	14
NORMA 17ª ALIMENTAÇÃO	15



NORMA 18ª ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	15
NORMA 19ª ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE	15
NORMA 20ª CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM	16
NORMA 21ª TRATAMENTO DA ROUPA	16
NORMA 22ª TRANSPORTE	16
NORMA 23ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	16
NORMA 24ª OUTROS SERVIÇOS	17
CAPÍTULO V – RECURSOS	17
NORMA 25ª PESSOAL	17
NORMA 26ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	17
CAPÍTULO IV	17
DIREITOS E DEVERES	17
NORMA 27ª DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	17
NORMA 28ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
NORMA 29ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE	19
NORMA 30ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	20
NORMA 31ª INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	20
NORMA 32ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	20
NORMA 33ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
NORMA 34ª LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	21
CAPÍTULO V	21
DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA 35ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	21
NORMA 36ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	21
NORMA 37ª COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITIGIOS DE CONSUMO	21
NORMA 38ª DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	21
NORMA 42ª ENTRADA EM VIGOR	22



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial de Alfena, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 24/11/1989, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem objetivos 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 pessoa 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 o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - p) Dinamizar relações intergeracionais.



NORMA 4ª **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (referir todos os que são disponibilizados, por exemplo):
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - g) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares, acolhimento temporário)
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES** **NORMA 5ª** **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- b) Qualquer pessoa que para tal se candidate, independentemente do sexo, raça ou religião, que sejam admitidos em conformidade com o presente Regulamento de Funcionamento Interno;
- c) Ser preferencialmente natural e residente na freguesia de Alfena e concelho de Valongo;
- d) Possuir idade mínima obrigatória de 65 anos;



- e) Não ser portador de qualquer doença infecto-contagiosa que possa prejudicar a saúde, estabilidade ou convivência dos demais clientes;
- f) Os idosos portadores de doença mental e/ou neuro degenerativas ou deficiência mental, apenas poderão ser candidatos após uma avaliação clínica rigorosa no sentido de averiguar a viabilidade da admissão;
- g) São consideradas prioritárias pessoas idosas económica e socialmente mais desfavorecidas.
- h) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- i) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados do idoso ou do portador de doença mental e/ou neuro degenerativas ou deficiência mental;
- j) Motivação do candidato para ingressar na Instituição.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. O Período de candidatura decorre às Quartas-feiras das 09h00m às 12h30m, mediante inscrição prévia.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos



comprovativos;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Cliente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção do Centro Social e Paroquial de Alfena tendo em consideração o parecer/proposta da Direcção Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 30 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que 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 facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de email ou carta.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CENTRO DE DIA, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, seguido de:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação e contacto do cliente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do 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) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 9h00 às 18h00;
2. Excecionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes e famílias.

NORMA 12^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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) Cônjuge, 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 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 e as 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 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, diferenças 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 dez. 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 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, à 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 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 de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares



NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação 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**:

<i>Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + fim-de-semana</i>
<i>Apenas o previsto no n.º 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do n.º 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d)</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) e d)</i>	55%	60%
<i>Transporte</i>	25€	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 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 à 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 haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor o aviso prévio será feito com 30 dias de antecedência;

NORMA 14ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação 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. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. 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.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas 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 Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;



3. Os passeios poderão 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 estes não sejam 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 17^a ALIMENTAÇÃO

O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:

- a) Pequeno-almoço: das 9h00 às 10h00;
- b) Almoço: das 11h45 às 13h00;
- c) Lanche: às 16h00;
- d) Jantar: das 19h00 às 20h00; (em caso de contratualização)

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

NORMA 18^a ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA 19^a 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 do CENTRO DE DIA podem sempre 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 desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 20^a

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 em casos excepcionais.

NORMA 21^a

TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

NORMA 22^a

TRANSPORTE

O transporte dos clientes é prestado pela carrinha da instituição para os clientes da freguesia de Alfena e Ermesinde, sendo que, para os clientes de outras localidades o transporte terá de ser assegurado por um familiar ou pelo próprio cliente.

O transporte de manhã tem início às 8h até às 9h30, de tarde inicia às 16h30 e termina às 18h.

NORMA 23^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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



NORMA 24^a

OUTROS SERVIÇOS

O CENTRO DE DIA poderá disponibilizar mediante pedido antecipado o acolhimento temporário para descanso do cuidador, este tipo de apoio não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de serviço.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25^a

PESSOAL

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

NORMA 26^a

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA 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;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 27^a

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. 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 regulamentos 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) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
- k) São deveres dos clientes:
- l) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- m) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- n) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- o) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- p) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- q) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- r) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

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



- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 29ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

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



NORMA 30^a
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, 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 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 efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31^a
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/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 32^a
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 33^a
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.



NORMA 34ª

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 V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do 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 seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

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 37ª

COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, sito na Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225, Porto.

NORMA 38ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de sinistro ou furto o CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE



ALFENA não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada cliente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efectuar o respectivo seguro.

2. O CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE ALFENA, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos clientes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à guarda da instituição, nas condições expressas neste regulamento

3. Para dirimir qualquer litígio emergente do contrato de prestação de serviços o foro competente é da Comarca de Valongo, com expressa renúncia a qualquer outro, por corresponder ao local de execução do contrato.

NORMA 39ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01-05-2016

M.ª J. J. Costa C.S.P.A.
