



Regulamento Interno

Centro de Dia

2018



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira (ADSL) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, em 31/08/2006, e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O Centro de Dia rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Estatutos das IPSS;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro - Critérios, regras e formas de cooperação;
3. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho, alterado pelo DL n.º 68/2016, de 3 de novembro - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
4. Portaria n.º 100/2017 de 7 de março - Regula as regras para alargamento da cooperação com as IPSS;
5. Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014;
6. Orientação Técnica, Circular n.º 5 de 23/12/2014;
7. Protocolo de Cooperação em vigor;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
9. 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 contra-ordenacional;

-
11. Guião Técnico da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
 12. Compromisso de Cooperação Para o Sector Social Solidário;
 13. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/6 – Livro de reclamações;
 14. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
 15. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela lei n.º 103/2015 de 24 de agosto – Lei da protecção de dados pessoais.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira assegura a prestação dos seguintes serviços, aos dias úteis da semana:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche (tendo em conta as dietas prescritas pelo médico do cliente e ajuda na sua toma, caso se justifique);
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Cuidados de higiene pessoal;
- f) Tratamento de roupa (apenas a roupa das atividades da vida diária do cliente);
- g) Apoio psicossocial;

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços extras, facultativos e o seu acesso será definido junto do Técnico Superior de Serviço Social, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Jantar;

c) Transporte;

d) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

NORMA V

De acordo com Guião Técnico da DGAS de dezembro de 1996, o Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira poderá ainda realizar outras actividades, nomeadamente, serviços de apoio domiciliário complementares, ficando estas condicionadas às possibilidades da Instituição e à sua adequação à situação do cliente,

A alguns dos serviços descritos no ponto 2 da Norma IV e aos serviços de apoio domiciliário complementares poderá corresponder um pagamento extra de um valor a definir pela aplicação de uma percentagem, que se encontra referida na Norma XVIII.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições gerais de admissão no Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, as seguintes:

1. Residir na área geográfica de intervenção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar individualmente;
3. Não se encontrar em situação de grande dependência ou com exigência de cuidados permanentes de terceiros;
4. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço;
5. Pessoas cujos problemas possam ser minimizados com a entrada no Centro de Dia;

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

-
- 1.1. Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7. Comprovativo das despesas mensais em medicação, renda da casa ou outras despesas, nomeadamente despesas com familiares alojados em ERPIs;
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente/representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.9. Outros documentos considerados pertinentes.
2. O período de candidatura decorre no Gabinete de Ação Social da instituição, de segunda a sexta-feira, das 9.30 às 13 horas e das 14:00 às 17h30 horas.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no n.º 1 deverão ser entregues no Gabinete de Ação Social da Associação.
 4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a curatela.
 5. 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.

NORMA VIII

CrITÉRIOS de Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Pessoas em risco de emergência social ou em situação economicamente desfavorecida – 4;
2. Idosos em situação de isolamento social ou geográfico – 3;
3. Pessoa com inexistência ou reduzida retaguarda familiar ou outros suportes que possam assegurar as necessidades básicas quotidianas - 2;

-
4. Ter um familiar na instituição - 1
 5. Ser sócio da instituição. Este critério só será usado em caso de desempate.

A seleção dos candidatos será feita com base no somatório dos vários critérios.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, ou o elemento principal responsável pela área social;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e Direção Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. No ato da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento a novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. Ser entregue ao cliente e/ou familiar a fotocópia do regulamento interno da resposta social;
2. Ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o cliente e/ou família o plano de cuidados;
3. Deverá ser celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o cliente ou representante legal;
4. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
5. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
6. Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;
7. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
8. 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;
9. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo desta;
10. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e

adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;

Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do utente e procurar superá-los. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de Inscrição do cliente;
- b) Dados de Identificação sociais do cliente;
- c) Identificação, morada e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros);
- d) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, outras)
- e) Fichas de entrevista pré-diagnóstica e de avaliação diagnóstica;
- f) Resultado do programa de acolhimento inicial;
- g) Plano de desenvolvimento individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- h) Os vários registos de prestações de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas e permanências no Centro de Dia.
- i) Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
- j) Cópia do contrato de prestação dos serviços, assinado pelas partes contratantes;
- k) Registos de ausência do cliente.

2. O processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e da responsabilidade do Diretor(a) Técnico(a), garantindo a sua confidencialidade.

3. Cada processo é permanentemente atualizado.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Após a receção dos dados da candidatura, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização de acordo com os critérios de seleção e priorização, definidos na Norma VIII;
2. Sempre que necessário poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura;
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto;
4. Após análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, para aprovação pela Direção.
5. Após a receção do relatório técnico, a Direção da Instituição dispõe de cinco dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão;
6. Aquando da não admissão na Instituição por falta de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de Centro de Dia;
7. A Inscrição do candidato na lista de espera respeita os critérios de seleção e priorização;
8. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o candidato da posição na lista de espera;
9. A Instituição, mensalmente, procede à atualização da Lista de espera, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou por ter expirado o período válido de inscrição (um ano).

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira está sediado no Largo da Associação, Loureira, 2495-122 Santa Catarina da Serra e

as suas instalações são compostas por:

- a) Sala de refeições;
- b) Sala de convívio;
- c) Três instalações sanitárias;
- d) Uma sala de apoio;
- e) Uma sala ginásio;
- f) Balneário;
- g) Uma secretaria;
- h) Gabinete de Ação Social;
- i) Áreas de apoio aos clientes e colaboradores (cozinha e respetivas arrecadações, sanitários e sala de pessoal);
- j) Dois terraços.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira funciona de segunda a sexta, excetuando fins de semana e feriados.
2. O horário de funcionamento é das 9:00 às 18:00horas.

NORMA XV

Entrada e Saída das Visitas

As visitas podem ocorrer em todos os dias de funcionamento do Centro de Dia, das 10h às 12h da parte da manhã, e das 14h às 16h da parte da tarde, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do Centro de Dia e/ou da Instituição.

NORMA XVI

Entrada e Saída de Utentes

Todos os clientes são livres de sair da Instituição. Aos que por razões de saúde não o possam fazer sozinhos, apenas será autorizada a saída desde que acompanhados por familiares, colaboradores e outras pessoas idóneas.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no período que decorre entre o dia 25 do mês em curso e o dia 10 do mês seguinte, nos serviços administrativos da Instituição.

NORMA XVIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A comparticipação familiar devida pela frequência do Centro de Dia é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, em conformidade com a onerosidade dos serviços prestados no Centro de Dia, de acordo com um intervalo de percentagens entre os 40% e os 60%.

Cuidados e Serviços previstos na Norma IV	Percentagem a aplicar
Serviços prestados no n.º 1 da Norma IV	Entre 40% e 50%
Acrescendo b) e c) do n.º 2 da Norma IV	55%
Acrescentando e) do n.º 2 da Norma IV	55%

3. A percentagem a aplicar poderá ser ajustada em função da frequência e onerosidade de cada serviço prestado, até ao limite de 60%.
4. Ficarão ainda a cargo do cliente ou representante legal, o pagamento da prestação de serviços no domicílio e de atividades/serviços complementares, nomeadamente:

Serviços no Domicílio e atividades/serviços complementares	Percentagem a aplicar
a) Higiene habitacional	5%
b) Frequência de consultas externas e de especialidade;	5%
c) Aquisição de medicamentos e fraldas;	5%
d) Transporte;	5%

5. Todos os serviços complementares são facultativos e o seu acesso será definido junto do (a) Técnico (a) Superior de Serviço Social.
6. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento per capita de cada família, atendendo-se aos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas,

nunca ultrapassando o valor do custo médio real do cliente na resposta social;

7. 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 3.º 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.

8. 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, a diferença auferida 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 resultem 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 5.º 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 rendimento o valor 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).

9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação económica do agregado familiar.

10. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, serão efetuadas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, podendo a Associação convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

11. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7 no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

12. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado no Centro de Dia, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

13. Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do Centro de Dia, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram o Centro de Dia nesse ano.

14. Perante ausência de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser efetuada uma análise individual do caso;

15. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

16. Para efeitos de 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;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) As 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 (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes);
- e) As participações pagas por descendentes ou outros familiares na resposta social ERPI.

17. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a

apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

18. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 16, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

19. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, ou anualizados, por cada um dos seus elementos.

20. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção de suspender os Serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;

21. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas ao Diretor (a) Técnico (a) ou, na sua ausência, nos serviços administrativos da Instituição.

22. Existirá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

23. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, quando, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

24. A atualização das comparticipações familiares deverá ser efetuada anualmente conforme previsto no n.º 10.1 da Circular de Orientação Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social.

25. A comparticipação familiar será atualizada sempre que houver alteração dos rendimentos, dos serviços prestados ou do agregado familiar, conforme previsto no número 10.2 da Orientação Técnica, Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS.

26. A desistência definitiva do cliente deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

NORMA XIX

Doenças

1. Em situação de doença súbita em que o cliente tenha de ser transportado ao Hospital, a ADSL chamará uma ambulância e avisará a família para o acompanhar.
2. Todas as despesas que daí decorram serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.

NORMA XX

Refeições

1. As refeições do Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira são servidas na sala de refeições, de acordo com o seguinte horário:
 - a) Almoço: 12:00 horas;
 - b) Lanche: 16:30 horas;
 - c) O jantar é facultativo, e será fornecido ao cliente em recipiente próprio;
2. A ementa semanal é afixada em placard, na entrada da Instituição;
3. Serão confeccionadas as dietas para os clientes sempre que tal seja solicitado.

NORMA XXI

Das Atividades/Serviços Prestados

1. Os clientes participarão na elaboração do plano de atividades/ serviços a desenvolver de acordo com os seus interesses.
2. As atividades/serviços a desenvolver serão divulgados e adequados às capacidades dos clientes.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço terão em conta as condições de segurança dos clientes e será promovida a participação destes na programação e decisão dos locais a visitar.

NORMA XXIII

Quadro de Pessoal

O Quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se afixado no placard da entrada da instituição, com indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo

funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor para a resposta social.

NORMA XXIV

Direção Técnica

A Direção Técnica da ADSL compete a um (a) técnico (a) das áreas das ciências sociais, nos termos do guião técnico para “Centro de Dia”, elaborado pela Direção Geral de Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, em dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placard da entrada da instituição.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

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 informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ter assegurado a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- f) Apresentar reclamações sobre o serviço.

NORMA XXVI

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia, na medida das suas possibilidades, físicas e mentais;
- b) Solicitar a essa mesma equipa, apenas funções do âmbito das suas competências;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que

-
- lhe seja prescrito;
 - d) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno do Centro de Dia, bem como decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
 - f) Comunicar por escrito à Direção com 15 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do Centro de Dia, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
 - g) Indemnizar a Instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc;
 - h) Comunicar ao responsável de serviço as saídas para casa de amigos e familiares;

NORMA XXVII

Direitos da Família

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o cliente a seu cargo, são direitos da família:
 - a) Ter conhecimento do presente regulamento interno;
 - b) Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável;
 - c) Efetuar visitas de acordo com o que está referenciado no regulamento interno;
 - d) Participar nas ações promovidas pela instituição destinados aos clientes e suas famílias;
 - e) Celebrar com os clientes datas festivas, como natal, páscoa, aniversários, entre outras.

NORMA XXVIII

Deveres da Família

A Integração do cliente na resposta social não liberta os familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem.

São deveres da família:

1. a) Responsabilização no cumprimento dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas, a pagar à Instituição;
- b) O contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitada a

comparecer para tratar de assuntos relativos ao cliente a seu cargo;

c) Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas, de especialidade, realização de exames, etc.);

d) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;

e) Promover as diligências necessárias para o cliente ser acolhido por si ou por outra instituição, se receber comunicação da instituição em tal sentido;

f) Prestação de informação e avaliação do funcionamento do serviço.

2. Em caso de falecimento do familiar que se encontre responsável pelo cliente perante Instituição, providenciar-se-á junto de outros familiares, com vista a ser encontrado um novo responsável.
3. Em caso de falecimento do cliente e não havendo determinações expressas, a Instituição comunicará com a família, nomeadamente com o familiar responsável pelo cliente.
4. À data do falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do cliente serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores, e serão depois entregues nos serviços administrativos. Estes bens e valores serão entregues aos legítimos herdeiros.

NORMA XXIX

Direitos da ADSL

São direitos da entidade gestora do Centro de Dia:

- a) Ser tratado com respeito e dignidade bem como todos os demais colaboradores;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do Centro de Dia;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;

-
- f) Suspender o serviço sempre que os clientes 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXX

Deveres da ADSL

São deveres da entidade gestora do Centro de Dia:

- a) Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- c) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- d) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação aos clientes;
- f) Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Assegurar a existência dos recursos humanos legalmente definidos;
- j) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos;
- k) Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia.

NORMA XXXI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. 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 e entregue uma cópia ao utente/familiar.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ocorrer quando o cliente se encontra hospitalizado, de férias, ou por outros motivos que sejam considerados justificativos;

-
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na Norma XVIII, ponto n.º 22.

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ADSL deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência no Centro de Dia;
2. Por desistência – o cliente tem de informar a Instituição por escrito até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte;
3. Comportamentos do cliente que perturbem o normal funcionamento da Instituição;

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ADSL possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou dos Serviços Administrativos da Instituição.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis desta estrutura prestadora de serviços 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 da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social, nomeadamente o Centro Distrital de Leiria.

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXVIII

Disposições Complementares

O Centro de Dia encerra aos fins de semana, feriados e em todas as situações que se revele necessário, por decisão da Direção.

NORMA XXXIX

Foro Competente

Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal Judicial da comarca de Leiria.

NORMA XL

Entrada em Vigor

Aprovado em reunião de Direção de 05/06/2018

A Direção


