



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Social e Cultural Paradense (adiante designada por A.S.C.P.), Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social sob a inscrição n.º: 01/03, a Fls. 132 e verso, no livro n.º 9 das Associações de Solidariedade Social, desde 27/01/2003, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 05/09/2009, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento (A.S.C.P.) prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Estatuto das IPSS;
2. Decreto-lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
3. Portaria 196-A/2015 de 01 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecido entre o ISS, I.P. e as IPSS's;
4. Decreto-Lei 33/2014 de 04 de março, define o regime jurídico de instalação funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social e respetivo regime contraordenacional;
5. Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro, estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD;
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS- CNIS;
7. Guião Técnico de Centro de Dia, dezembro 1996.
8. Circular Orientação Normativa n.º 4 e 5 de 16.12.2014 da DGSS.

NORMA III

Objectivos 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 prestador de serviços;

3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia da A.S.C.P. assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação (incluindo dietas mediante prescrição médica);
 - b) Tratamento de roupa (apenas a do banho tomado em Centro de Dia);
 - c) Cuidados de Higiene e conforto pessoal (inclui banho acompanhado);
 - d) Ajuda na toma de medicação;
 - e) Actividades de Animação;
 - f) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - g) Outros serviços consoante a avaliação das necessidades;
 - h) Apoio psicossocial;
 - i) Teleassistência

2. O Centro de Dia da A.S.C.P. poderá ainda realizar outras actividades, ficando embora estas condicionadas às possibilidades da Instituição, à situação do utente e à adequação da actividade às suas capacidades;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia da A.S.C.P.:

1. Residir na área geográfica de intervenção da A.S.C.P. (freguesia de Tornada) e freguesias limítrofes;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar individualmente;
3. Pessoas cujos problemas possam ser minimizados com a entrada no Centro de Dia;
4. Manifestem vontade em beneficiar deste serviço;

Serão consideradas situações graves e, portanto, com preferência, aquelas em que se verifique:

1. Inexistência de familiares ou de relações de vizinhança;
2. Existência de isolamento social;
3. Existência de relações de conflito entre família/idoso com abandono do idoso pela família ou rejeição da família pelo idoso;

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou cartão do Cidadão do cliente;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.4. Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo do desenvolvimento da situação clínica do utente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente/agregado familiar (Segurança Social, IRS e liquidação);
 - 1.7. Comprovativo das despesas fixas mensais (medicação de uso continuado associado a doença crónica (apresentação de declaração médica que comprove a doença crónica), renda de casa);
 - 1.8. Outros documentos considerados pertinentes.
2. Período de candidatura (podendo sofrer alterações):
 - a) De 2.ª a 6.ª feira, das 8h30 às 13 horas e das 14h30 às 17h30 horas na secretaria da instituição;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues também na Secretaria e no mesmo horário;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Serem situações familiares sociais e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;
2. Ser familiar ou afim no 1.º ou 2.º grau em linha reta de um sócio/cliente da instituição;
3. Ser natural ou residente na área geográfica de intervenção da ASCP (freguesia de Tornada);
4. Ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade;
5. Estar em situação de isolamento social;
6. Situação encaminhada pelos serviços de segurança social/outros (C. de Saúde/hospital);
7. Ter necessidade de cuidados de saúde após alta hospitalar;
8. Ordem de inscrição.
9. Carência habitacional;

10. Ser sócio da instituição há mais de um ano (não é fator condicionante de acesso, mas sim fator decisivo em caso de empate).

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, que agenda uma entrevista com o cliente/representante legal com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente.
2. É competente para decidir, o elemento principal responsável pela área social ou a Direção, após parecer da Técnica;
3. A decisão será dada a conhecer ao cliente no prazo de 10 dias, podendo este prazo ser alargado.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

No dia de acolhimento dos novos clientes a Diretora Técnica deve estar presente e com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes funções:

- Dar a conhecer equipa de profissionais que irá contactar diretamente com o cliente.
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
- Avaliar as reações do cliente.
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
- Realizar o levantamento do material fornecido pelo cliente (p.e. objetos de higiene pessoal, entre outros), que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização (caso necessário).
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente.
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Resposta Social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço.
- Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a. Registo de atendimento
 - b. Ficha de Inscrição do Cliente;
 - c. Ficha de Avaliação diagnóstica;
 - d. Carta de Admissibilidade/aprovação;

- e. Cópia do contrato de prestação de serviços, assinado pelas partes contratantes;
 - f. Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
 - g. Informação médica não confidencial;
 - h. Plano Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
 - i. Ficha de avaliação de necessidades e potenciais de desenvolvimento;
 - j. Programa de Acolhimento e Relatório do programa de acolhimento;
 - k. Os vários registos de prestações de serviços; participação em actividades; ocorrências de situações anómalas e permanências na A.S.C.P.
 - l. Registo de ausências do cliente;
 - m. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e da responsabilidade da Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;

NORMA XI

Lista de Espera

1. Em caso de inexistência de vaga, após a receção dos dados dos candidatos, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização de acordo com a Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
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 informar a Instituição sobre novos fatos da situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, precede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse do primeiro contacto;
4. Após a análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela direcção. O relatório será elaborado no prazo máximo de dez dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a direcção da Instituição para decisão;
5. Após a recepção do relatório técnico, a Direcção da Instituição dispõe de cinco dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão;
6. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta de Centro de Dia;
7. A inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização;
8. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o candidato da posição na lista de espera;
9. Sempre que surja uma vaga, ou ao fim de cada ano civil, é atualizada a lista de espera, sendo a informados da posição que ocupam na lista.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro de Dia da A.S.C.P. está sediado na Rua da Associação, n.º 1, Chão da Parada, 2500-304 Tornada, Caldas da Rainha, e as suas instalações são compostas por:

- a) Duas Salas de Convívio;
- b) Duas Instalações Sanitárias de apoio às respectivas salas;
- c) Uma Sala de Refeições;
- d) Uma Secretaria;
- e) Gabinete de Responsável;
- f) Sala de reuniões;
- g) Áreas de Apoio aos clientes e funcionárias (cozinha e respectivas arrecadações, lavandaria, arrecadação geral, sala e instalações sanitárias de pessoal);
- h) Jardim envolvente ao edifício.

NORMA XIII

Horários de funcionamento

1. O Centro de Dia da A.S.C.P. funciona de segunda a sexta-feira, podendo vir a funcionar também ao sábado, exceptuando domingos e feriados;
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 17:00 horas.

NORMA XIV

Entrada e Saída das Visitas

As visitas podem realizar-se todos os dias de funcionamento do Centro de Dia, das 11h às 12h da parte da manhã e das 14h às 15h00 da parte da tarde, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da Instituição e sujeito a autorização.

NORMA XV

Entrada e Saída de Utentes

1. Todos os utentes são livres de sair da Instituição. Aos que por razões de saúde e mediante indicação médica não o possam fazer sozinhos, apenas será autorizado desde que haja autorização dos familiares ou então, desde que o façam acompanhados por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas.
2. As saídas dos utentes são registadas no sistema informático, com a indicação da hora da saída.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade referente ao mês em curso é efectuado no seguinte período: de dia 1 a dia 19 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição ou através de

transferência bancária. No ato de pagamento será entregue ao cliente/representante legal um recibo comprovativo do mesmo.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de Comparticipações/Preçário de mensalidades foi calculada de acordo com a legislação em vigor;
2. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do idoso na respetiva resposta social;
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;
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 e na Circular Normativa n.º 5, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, até um limite aprovado em reunião de Direção;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes), até um limite aprovado em reunião de Direção.

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

5. A comparticipação familiar será encontrada aplicando 45% (Centro de Dia sem jantar) ou 55% (Centro de Dia com jantar), ao rendimento *per capita* em conformidade com o descrito na circular n.º 3;
6. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas à Diretora Técnica ou, na sua ausência, às Ajudantes do Centro de Dia;

7. Sempre que hajam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade – norma circular n.º 3;
8. Existirá uma redução da comparticipação familiar nos seguintes casos:
 - a) De 15% sempre que se verifique a frequência por dois ou mais clientes do mesmo agregado familiar;
 - b) De 50% quando os períodos de ausência iguais ou superiores a 15 dias úteis não interpolados por motivo de doença ou internamento desde que devidamente justificados e comunicados;
 - c) De 25% sempre que se verifique a ausência igual ou superior a 8 dias úteis, até um máximo de 15 dias úteis não interpolados por motivo de doença ou internamento desde que devidamente justificados e comunicados;
 - d) Quando houver faltas superiores a 30 dias, por situação de internamento hospitalar, doença impeditiva de continuar com o serviço ou outros motivos a considerar pela Directora Técnica e/ou Direcção, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurada 25% da comparticipação;
 - e) Se o cliente vier a falecer, será exigido o pagamento referente ao período em que usufruiu do serviço, usando como formula de calculo o exposto nas alíneas anteriores a), b), e c);
 - f) Quando o cliente vai de férias, tal facto deverá ser comunicado com 8 dias de antecedência, as reduções na mensalidade serão efetuadas de acordo com o disposto nas alíneas a), b), c) e d) do ponto 8 da norma XVII.
9. Na ausência de pagamento o processo decorre com as seguintes fases:
 - i. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, será remetido um aviso de pagamento em atraso;
 - ii. Após a receção do presente ofício e caso o cliente não tenha condições de pagamento e/ou queira rever as circunstâncias do mesmo, deve proceder a agendamento uma reunião, com a Directora Técnica para elaboração de Plano de Pagamento a aprovar posteriormente pela Direcção.
 - iii. Caso o Plano de Pagamento não seja cumprido no mês subsequente, será enviada carta de suspensão dos serviços com prazo máximo de 15 dias.
 - iv. O não pagamento, num prazo superior a 90 dias, será encaminhado para a direcção para decisão de encaminhamento judicial.
10. A comparticipação será atualizada sempre que houver aumento do valor da reforma, atribuição de outros complementos (complemento solidário para idosos e complemento por dependência) ou em consequência do aumento do custo de vida e serviços, sendo disso informado por escrito o cliente ou o seu responsável, conforme previsto no número 3 da circular normativa n.º 4 de 16.12.2014 da DGSS.
11. 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;

7. Todos os serviços extras são facultativos e o seu acesso será definido junto da Diretora Técnica (por exemplo consultas de psicologia, deslocações a consultas, tratamentos ou outros a considerar).

NORMA XVIII

Doenças

1. Todo o cliente que adoença e em caso de emergência tenha de ser transportado ao Hospital, a Instituição chamará uma ambulância e avisará a família para fazer o acompanhamento enquanto não chegar o familiar será
2. . Todas as despesas serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.

NORMA XIX

Refeições

1. As refeições do Centro de Dia da A.S.C.P. são servidas na sala de refeições de acordo com o horário estipulado (podendo vir a sofrer alterações):
 - a) Pequeno-Almoço: entre as 09:30 Horas e as 10:00 Horas
 - b) Almoço: entre as 12:30 Horas e as 14 Horas
 - c) Lanche: 16:00 Horas
2. O jantar é facultativo e será fornecido ao cliente em compartimento que será disponibilizado pelo próprio para o efeito;
3. A ementa mensal é afixada na entrada do Centro de Dia, reservando-se o direito de alterações súbitas da mesma pela ASCP;
4. As dietas dos clientes só serão confeccionadas mediante apresentação de prescrição médica.

NORMA XX

Atividades/Serviços Extra Prestados

1. Transporte:
 - a) A volta da carrinha selecionada para a vinda e a ida do cliente para a Instituição deverá ser respeitada, salvo situações excecionais comunicadas previamente ao técnico responsável do Centro de Dia;
 - b) Não é permitido aos clientes comer ou beber dentro das carrinhas;
 - c) Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas às motoristas da carrinha previamente, através dos seguintes contactos: telefone da Instituição – 262 881 555/ telemóvel da Instituição – 912 856 286;
 - d) O valor do transporte não está incluído no valor da mensalidade. Este valor será pago de acordo com a área de residência e com a tabela afixada em local visível na instituição, podendo ser actualizada anualmente;
 - e) Todas as actividades e despesas complementares ficarão a cargo do utente e/ou representante legal:
 - Frequência de consultas externas de especialidade;
 - Aquisição de medicamentos e fraldas;

- Cuidados específicos como calista, cabeleireiro, barbeiro, tratamentos de enfermagem e outros;
- Despesas inerentes à frequência de actividades lúdicas, sócio-recreativo e culturais;
- Transporte;

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Animadora Sociocultural da A.S.C.P., que organiza as actividades, nas quais os clientes do Centro de Dia estão incluídos;
2. O valor do passeio poderá ser participado em parte e/ou totalidade pelo cliente ou pelo seu representante legal, e a restante parte pela A.S.C.P.;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo sempre que se tratar de um cliente que sofre de uma demência ou não tem condições de tomar a devida decisão;
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas Ajudantes de Centro de Dia e/ou outras funcionárias da A.S.C.P.;

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços 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.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ter acesso à ementa mensal;
7. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
8. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas em modelo próprio, que se encontra disponível no hall de entrada da secretaria, bem

como na respetiva caixa de sugestões, sendo posteriormente analisada e tratada pelo departamento de Qualidade, que os apresentará **posteriormente à Direção**.

Norma XXIV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da A.S.C.P;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito em modelo próprio até ao dia 15 do mês anterior, quando pretender sair definitivamente do Centro de Dia, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
8. Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente do Centro de Dia por hospitalização, férias ou outra situação, em que o seu lugar continue assegurado de acordo com as alíneas a), b), c) e d) do ponto 8 da norma XVII do presente regulamento
9. Indemnizar a instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc.
10. Proceder quanto á conservação do edifício e ao consumo de água e energia como se estivesse em sua própria casa zelando pela boa utilização de tudo o que existe na Instituição, informando os colaboradores sempre que detecte deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
11. Pedir permissão à Diretora Técnica para as saídas para casa de amigos e familiares realizadas durante o horário de funcionamento do Centro de Dia.

Norma XXV

Direitos da Família/Representante Legal

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, a família/Representante Legal tem direito a:
 - Obter informação adequada sobre o Idoso de que é responsável;
 - Efectuar visitas de acordo com o que está referenciado no Regulamento Interno, assim como auxiliar o utente, sempre que seja possível nas suas refeições;

- Participar nas ações promovidas pela Instituição destinados aos utentes e suas famílias;
- Celebrar com os utentes datas festivas, como Natal, Páscoa, Aniversários, etc. ...
- As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas em modelo próprio, que se encontra disponível no hall de entrada da secretaria, bem como na respetiva caixa de sugestões, sendo posteriormente analisada e tratada pelo departamento de Qualidade, que os apresentará **posteriormente à Direção**.

Norma XXVI

Deveres da Família/Responsável Legal

1. O apoio institucional ao Idoso não liberta os familiares/responsável legal dos deveres e responsabilidades que lhes competem. Assim, são considerados deveres dos familiares os seguintes:
 - Satisfação dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas;
 - Contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
 - Acompanhamento dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas-especialidades);
 - Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
 - Promover as diligências necessárias para o cliente ser acolhido por si ou por outra instituição, se receber comunicação da Instituição em tal sentido;
 - Participação na organização e realização de atividades de animação;
 - Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço.
2. Os familiares/responsáveis legais dos clientes poderão partilhar as refeições desde que o avisem com antecedência e mediante participação.
3. Em caso de falecimento do familiar responsável/responsável legal pelo apoio institucional, a Instituição providenciará junto de outros familiares do cliente, com vista a ser encontrado um novo responsável.
4. Em caso de falecimento do cliente e não havendo determinações expressas, a Instituição comunicará com a família/responsável legal, nomeadamente com o familiar responsável pelo apoio institucional, no sentido de realizar o funeral e assumir as respectivas despesas. Em caso algum, poderá este ficar a cargo da Instituição.
5. À data do falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do utente 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, que os poderão levantar no prazo de 180 dias, findo o qual reverterão para a A.S.C.P.

Norma XXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do Centro de Dia:

1. Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este 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 XXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia.

Norma XXIX

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.
3. A instituição não se responsabiliza pela perda de objetos e valores dos clientes.

Norma XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando o cliente se encontra hospitalizado;
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na norma XVII, ponto n.º 8;

Norma XXXI

Contrato

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

Norma XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

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

- a) Por Morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência no Centro de Dia;
- b) Por desistência – o utente 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.

Poderá ainda acontecer devido a:

- c) Comportamentos do utente que perturbem o normal funcionamento da Instituição, depois de devidamente avaliado e justificado pela Diretora Técnica;
- d) Por decisão da Instituição quando o utente ou seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente contrato, devendo os mesmos ser avisados por escrito com 15 dias de antecedência;

Norma XXXIII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviços possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica (na Secretaria da Instituição) sempre que desejado

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXIV

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Leiria.

Norma XXXV

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 sobre a matéria.

Norma XXXVI

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Caldas da Rainha.

Norma XXXVII

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de junho de 2016.

Aprovado em reunião de Direção de 25-05-2016.

A Direcção
