



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

O **Centro Social Paroquial de São João das Lampas**, adiante também designado por Centro Social ou simplesmente Centro, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de S. João das Lampas e foi fundado em 07 de Fevereiro de 1956, tendo a sua sede em S. João das Lampas e desenvolverá a sua actividade por tempo indeterminado.

O Centro Social, situado na Avenida Central nº56, em S. João das Lampas, Concelho de Sintra e Distrito de Lisboa, tem as valências de Creche, Pré-escolar, ATL, Lar de Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, tendo os seguintes

Objectivos:

- a) Proporcionar à população de S. João das Lampas um conjunto de serviços adequados às suas necessidades, tendo em vista a promoção e desenvolvimento psicossocial;
- b) Criar um espaço aberto, promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a facilitar a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem estar;
- c) Colaborar com outras Instituições locais, de modo a promover a interinstitucionalidade, desenvolvendo-se assim um verdadeiro trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população.
- d) Fomentar o relacionamento entre os utentes, familiares e amigos, de forma a preservar e fortalecer os laços de amizade e solidariedade.

Cada ano lectivo terá um Tema Geral comum a toda a Instituição, que será desenvolvido por cada valência, nos seus conteúdos e objectivos específicos.

O Centro constitui uma comunidade educativa e de apoio à família, em que todos - Direcção, Pessoal Técnico e Auxiliar, Crianças, Pais, Idosos e Familiares - participam responsável e activamente na vida da Instituição, segundo os seus níveis de competências.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial São João das Lampas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 16/11/1997, para resposta social de Centro de Dia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste no acolhimento colectivo em equipamento apropriado com a prestação de cuidados individualizados e personalizados, em que são desenvolvidas actividades de apoio social e prestados os serviços que garantem a satisfação das actividades da vida diária, e que se rege pelo estipulado da legislação em vigor aplicável a esta valência e normas internas da Instituição.

Norma 3ª

Destinatários

1. São destinatários do Centro Dia:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que residam no seu domicílio e por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, careçam de cuidados e serviços enunciados na norma 5ª;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada e submetida à decisão da Direcção.

Norma 4ª

Objectivos

1. Constituem Objectivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Promover estratégias de desenvolvimento de autoestima, autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do idoso;

- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- d) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Promover e Dinamizar a convivência intergeracional;

Norma 5ª **Cuidados e Serviços**

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

- a) Actividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as dietas alimentares prescritas;
- c) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- d) Administração de fármacos, quando prescritos;
- e) Gerontomotricidade;
- f) Apoio/Acompanhamento Psicossocial

2.O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, tais como:

- a) Cuidados de Higiene;
- b) Cuidados de Imagem (serviço de cabeleireiro e barbeiro)
- c) Jantar;
- d) Tratamento de Roupa;
- e) Transporte;
- f) Enfermagem;
- g) Fisioterapia.

3. O Centro de Dia assegura a assistência religiosa e espiritual.

Norma 6ª
Instalações

1. O Centro de Dia está sediado na Avenida Central, nº 56 em São João das Lampas e suas instalações são compostas por:

- a) 1 Refeitório e 1 Bar;
- b) Instalações sanitárias com casas de banho assistido;
- c) 2 Salas de Estar e 3 Salas de Actividades;
- d) Cabeleireiro/barbeiro;
- e) Ginásio;
- f) Sala de Enfermagem;
- g) Outros espaços

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 7ª
Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) Estar Reformado ou ser Pensionista;
- b) Não sofrer de doenças infecto-contagiosas, anomalias mentais e doenças neuro-degenerativas incompatíveis com o regular funcionamento dos serviços;
- c) Não esteja em situação que prejudique o regular funcionamento da Instituição ou ponha em causa o bem estar dos outros utentes ou dos colaboradores, nomeadamente doença mental aguda;
- d) Situações atípicas terão que ser submetidas a Reunião de Direcção;
- e) Aceitação livre de frequência ou utilização dos serviços por parte do Candidato, salvo casos excepcionais.

Norma 8ª

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação com o técnico social que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) 2 fotografias (tipo passe);
 - b) Cartão do Cidadão ou BI, NIF e NISS do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença e Boletim de vacinas
 - d) Comprovativos dos rendimentos do utente, agregado familiar e dos familiares responsáveis-
 - e) Relatório médico, actualizado, comprovativo da situação actual de saúde, antecedentes clínicos, medicação e respectiva posologia;
2. Aos utentes que reúnam as condições para serem admitidos, mas que por inexistência de vaga não o sejam, a sua inscrição entra automaticamente numa lista de espera, segundo os critérios definidos na norma 9ª;
3. Aquando da Admissão o utente ou seu representante legal tem de assinar uma declaração onde:
 - a) Autoriza a recolha dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e Sistema Nacional de Protecção de Dados, estando garantido pela Instituição o sigilo;
 - b) Ter conhecimento do sistema de videovigilância;
 - c) Autoriza a publicação de fotografias;
 - d) Autoriza o utente a efectuar passeios ou deslocações em grupo.
4. Em caso de necessidade podem ser solicitados outros documentos, devidamente justificados;

Norma 9ª

Critérios de prioridade na admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
- b) Estar em situação de risco (ausência total ou parcial de apoio familiar; agravada situação de saúde justificando a intervenção de terceiros; viver isolado);
- c) Ter uma situação economicamente desfavorecida;
- d) Ser utente de outra resposta social da Instituição
- e) Manifestar vontade em ser admitido
- f) Ser ascendente directo de um colaborador da Instituição;
- g) Data de inscrição.

Norma 10ª

Admissão

1. Feito o Registo de Admissão e elaborado o de Identificação e/ou Relatório Social cabe ao Director/Coordenador Técnico deste Centro de Dia, elaborar a proposta de admissão. 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 desta Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal a partir do qual o utente ou seu representante legal tem 2 dias para dar resposta;
4. Em caso do utente e/ou seu representante legal aceitarem a proposta, à Instituição reserva-se o direito de proceder à reserva de cama;
5. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual de carácter multidisciplinar, com o objectivo de elaborar o diagnóstico da situação e definir o Plano Individual de Cuidados;

6. No acto de admissão são devidos:

- a) O pagamento de acordo com o previsto na Norma 21^a;
- b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;
- c) A entrega do Regulamento Interno do Centro de Dia.

Norma 11^a

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses;

2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
- b) Apresentação dos outros utentes;
- c) Visita a todos os espaços do equipamento;
- d) Apresentar o programa de actividades do Centro de Dia;
- e) Informar dos meios de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar a forma de participação dos familiares;

3. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato salvaguardando as cláusulas nele descritas.

Norma 12^a

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de emissão;
- 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) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 13^a

Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8:00h às 17:00h

2. Excepcionalmente poderá haver prolongamento do horário até às 20:00h (após o jantar);

3. O Centro de Dia poderá funcionar aos feriados, sábados e domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.

4. No caso de prolongamento e/ou frequência aos fins de semana e/ou feriados, a Instituição não assegura o transporte.

Norma 14ª **Especificidades**

1. É interdita aos utentes e a visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição;
2. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Directora Técnica;

Norma 15ª **Saídas**

1. É permitido ao utente sair das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal, ou acompanhado por familiares ou amigos, devendo para o efeito dar conhecimento prévio aos responsáveis de serviço.

CAPÍTULO IV **COMPARTICIPAÇÃO**

Norma 16ª **Mensalidade em Centro de Dia**

1. A mensalidade pelos serviços contratualizados é definida através da comparticipação do Agregado Familiar do Utente.
2. Para o cálculo do rendimento deverão ser entregues a declarações de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios de rendimentos do Agregado Familiar do Utente.

Norma 17^a
Cálculo do Rendimento do Utente

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

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimentos Agregado Familiar

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

3. Para efeitos de determinação do RAF consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - 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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
 - g) De Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto 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 de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta de Lar de Idosos relativo a ascendentes e outros familiares.

5. Às despesas referidas nas alíneas anteriores, excecção a a), é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da mesma.

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

Norma 18ª

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:

Cuidados e serviços previstos na Norma 5ª	Dias úteis
Os previstos no nº1 da Norma 5ª	45%
Transporte	10%
Cuidados de Higiene 2xsemana	5%
Cuidados de Higiene superior 2xsemana	10%
Cuidados de Enfermagem ou Fisioterapia	10%
Tratamento de Roupa	3%
Jantar	5%
Fim de Semana	Banho + Jantar 5€
	Avulso 10€ por dia
	Mês completo 60€

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da norma 17ª 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 dúvida 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;
 - c) Em caso de alteração à tabela em vigor será devidamente informado o utente e/ou familiares.

Norma 19ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, por motivos de saúde, e devidamente fundamentados, 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;
4. Caso não haja alteração dos rendimentos a revisão do valor da mensalidade pode ir até aos 5%.

Norma 20^a

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efectuado, na secretaria geral, até dia 10 do mês corrente;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. A admissão até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15, a mensalidade será 50% do valor da participação estipulada;
4. A primeira mensalidade/comparticipação é paga no acto de formalização de entrada do utente;
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a cancelar a permanência do utente.

CAPÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 21^a

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

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de actividades 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 da animadora, que comunica através dos colaboradores a organização de actividades, nos quais os utentes de Centro de Dia podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. É sempre necessário a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, nomeadamente intergeracionais, ou por outras entidades da região, desde que a sua situação de saúde assim o permita.

Norma 22^a **Alimentação**

1. Esta Instituição aposta numa alimentação adequada e saudável aos seus utentes;
2. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche;
3. As refeições são servidas no refeitório do Centro de Dia;
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
5. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço das 08:30 às 10:30
 - Almoço das 12:00 às 13:30
 - Lanche das 16:00 às 17:00

Norma 23^a **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao utente 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 o utente e/ou familiares.

Norma 24ª

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Centro de Dia podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde, havendo para isso uma participação;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital Fernando Fonseca).

Norma 25ª

Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente;
2. Produtos específicos para a higiene corporal utilizados por opção do utente/família ou por indicação médica, será da responsabilidade do utente/família a sua aquisição.

Norma 26ª

Tratamento de Roupas do uso pessoal do Utente

1. As roupas de uso pessoal deverão estar marcadas com etiqueta identificativa. Esta marcação é da responsabilidade do utente e/ou familiar;
2. Este serviço destina-se apenas ao tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho exclusivas do utente.

Norma 27^a

Transporte

1. O transporte é apenas assegurado pela Instituição na área geográfica da Paróquia de S. João das Lampas;
2. Excepcionalmente, poderá ser estendido a outras localidades limítrofes, desde que não comprometa o normal funcionamento do Centro Dia;
3. O horário do serviço de transporte será preferencialmente da parte da manhã entre as 8:00h e as 10:00h e na parte da tarde entre as 17:00h e as 19:00h.

Norma 28^a

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e almofadas anti escaras e outros) o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos por não estarem incluídos no valor da mensalidade, deve a Instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

Norma 29^a

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda não se responsabilizando por dinheiro, valores e objectos que o utente tenha consigo;
2. Para o efeito é elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual do Utente.

Norma 30^a
Gestão de Bens Monetários

1. A Gestão Monetária dos Bens do utente é da responsabilidade da família ou representante legal do mesmo.
2. Poderá a Instituição garantir a gestão monetária dos bens na ausência e/ou incapacidade da família ou quando o utente assim o solicite. Neste caso, será acordado com a Direcção da Instituição, no acto da admissão e registado em documento próprio constante do Processo Individual do Utente.
3. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efectuados mediante registo pelo colaborador responsável, em documento próprio.

CAPÍTULO VI
RECURSOS

Norma 31^a
Pessoal

O quadro de pessoal afecto ao Centro de Dia, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, habilitações e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 32^a
Direcção/Coordenação Técnica

1. A Direcção 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

CAPÍTULO VII DIREITOS E DEVERES

Norma 33^a Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento os utentes têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual e condição social;
- b) Os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
- c) Participar nas actividades promovidas pelo Centro de acordo com as suas necessidades e interesses;
- d) Receber os cuidados adequados à realização das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, indo ao encontro do plano de cuidados acordado;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Comunicar com antecedência a sua saída, para que sejam tomadas as devidas diligências;
- j) Aos utentes deve ser garantido o direito a participarem na vida da Instituição.

Norma 34^a

Deveres dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a mensalidade ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Colaborar com a equipa do Centro na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados e/ou protocolados;
- f) Respeitar todos os colaboradores do Centro;
- g) Tratar com civilidade e correcção os restantes utentes, bem como funcionários, elementos da Direcção e Voluntários.

Norma 35^a

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no acto da admissão;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Suspender os serviços acordados, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- d) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos

Norma 36ª

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Promover uma gestão de sustentabilidade, garantindo a qualidade nos serviços prestados;
- b) Garantir lealdade e respeito para com os utentes e seus representantes legais;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados e desenvolver as actividades necessárias à satisfação das necessidades e bem estar dos seus utentes, tendo como base o Plano Individual de Cuidados;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- f) Criar e manter as condições necessárias ao normal funcionamento e desenvolvimento da Resposta Social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Possuir livro de reclamações.

Norma 37ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É elaborado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou 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 utente/família/representante legal, arquivado outro no respectivo Processo Individual e um terceiro arquivado na secretaria geral da Instituição;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 38ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Utente

1. Quando o utente, por iniciativa deste ou de terceiros, interrompe o serviço, deve comunicá-lo à Instituição, no mínimo, com 8 dias de antecedência.

Norma 39ª

Cessação da Prestação e Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do utente;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição com 30 dias de antecedência e proceder à liquidação dos montantes em dívida, rescindindo-se assim o contrato de prestação de serviços.

3. Na saída definitiva ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo à pessoa responsável, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidos por esse utente.

Norma 40ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiares.

Norma 41ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências, onde é feito o registo de situações que dizem respeito ao utente e à prestação dos serviços.

2. O registo das informações é da competência dos colaboradores de Centro de Dia e serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social.

3. Este livro é de acesso restrito aos colaboradores do Centro e os dados passados, são apenas para tratamento interno de informações .

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 42ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. As alterações ao presente Regulamento levarão à elaboração de um novo documento, que será disponibilizado ao utente/familiar responsável ou seu representante legal.

Norma 43ª

Generalidades

1. O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, o Centro Social Paroquial São João das Lampas efectuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efectuadas.

Norma 44ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 45ª

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 22 Abril 2015

