

REGULAMENTO INTERNO



CENTRO DE DIA



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Campo, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 08/07/2019, para a 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 na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico entre o ISS e as IPSS;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- d) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS e OBJETIVOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

RS

d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;

o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;

p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço e o lanche em dias úteis;

b) Transporte;

c) Administração de fármacos quando prescritos;

d) Jantar;

e) Cuidados de higiene pessoal;

f) Tratamento da roupa;

g) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação cognitiva;

h) Atividade física;

i) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;

j) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, pagos extra mensalidade, mediante preço afixado, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem (cabeleireiro e barbeiro);
- b) Acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada, no concelho de Viseu;
- c) Fisioterapia.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n. 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

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

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

2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

Ordem	Crítérios	Pontuação
1º	Serem situações familiares, social e economicamente mais desfavorecidas	4
2º	Ser residente na freguesia de Campo, do Concelho de Viseu, e posteriormente, ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade.	3
3º	Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos.	2
4º	Situações de emergência social.	1

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta instituição de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

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

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

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação e contacto do cliente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Programação dos cuidados e serviços;
- g) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- h) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 08h30 às 18h30;
2. Encerra aos Sábados, Domingos, Feriados, 3º feira de Carnaval e 2ª feira da Páscoa.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais - rendimentos definidos no art. 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

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

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

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

NORMA 13^a

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 da NORMA 4 ^a	Dias úteis
Alimentação, transporte, administração de fármacos, atividades sócio culturais e de estimulação cognitiva, atividade física, articulação com os serviços locais de saúde, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.	50%
Alimentação, transporte, cuidados de higiene pessoal , administração de fármacos, atividades sócio culturais e de estimulação cognitiva, atividade física, articulação com os serviços locais de saúde, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.	55%
Alimentação, transporte, jantar administração de fármacos, atividades sócio culturais e de estimulação cognitiva, atividade física, articulação com os serviços locais de saúde, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.	55%
Alimentação, transporte, jantar administração de fármacos, cuidados de higiene pessoal , atividades sócio culturais e de estimulação cognitiva, atividade física, articulação com os serviços locais de saúde, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.	57%
Alimentação, transporte, jantar administração de fármacos, cuidados de higiene pessoal , tratamento da roupa , atividades sócio culturais e de estimulação cognitiva, atividade física, articulação com os serviços locais de saúde, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	60%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12^a é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será avisada com 30 dias de antecedência.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

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

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

4. É obrigatória a apresentação de comprovativos dos rendimentos anuais, bem como das despesas, até março de cada ano civil.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

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

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

3. Em caso de falecimento ou rescisão de contrato é necessário efectuar a totalidade do pagamento da mensalidade, independentemente do dia em que ocorra;

4. Quando a admissão de um cliente ocorrer na 2ª quinzena do mês, o mesmo terá direito a uma redução de 50% na mensalidade desse mês;

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

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**NORMA 16ª****ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador sócio-cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 17ª**ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. A medicação deve ser preparada pelos familiares, à exceção de situação de comprovada ausência familiar.

NORMA 19ª**ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares, à exceção de situação de comprovada ausência familiar;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA

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

NORMA 22ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 23ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 24ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde .

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

RS

NORMA 26ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

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

NORMA 27ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito e em duplicado, um contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das

partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda ao contrato inicial, pelas partes.

NORMA 28ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 29ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;

2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 30ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e em suporte eletrónico.

NORMA 31ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

NORMA 32ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

O Centro de Dia não se responsabiliza pela perda de objetos de ouro e/ou de valor do cliente.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**NORMA 33ª****ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Centro Distrital de Viseu do ISS, IP até 30 dias antes da sua entrada em vigor, de acordo com o previsto no art. 30º, alínea b) do DL 33/2014, de 4 de Março.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 34ª**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

NORMA 35ª**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em 10 de janeiro de 2020 entrando em vigor 60 dias após a sua aprovação.

Campo, 10 de janeiro de 2020

A Direção,



(Pº António Henrique Ribeiro de Sousa)



Nome: _____ cliente/familiar (*) do cliente da CENTRO DE DIA declara que recebeu uma cópia do Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Riscar o que não interessa

Campo, _____ de _____ de 2 _____

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)