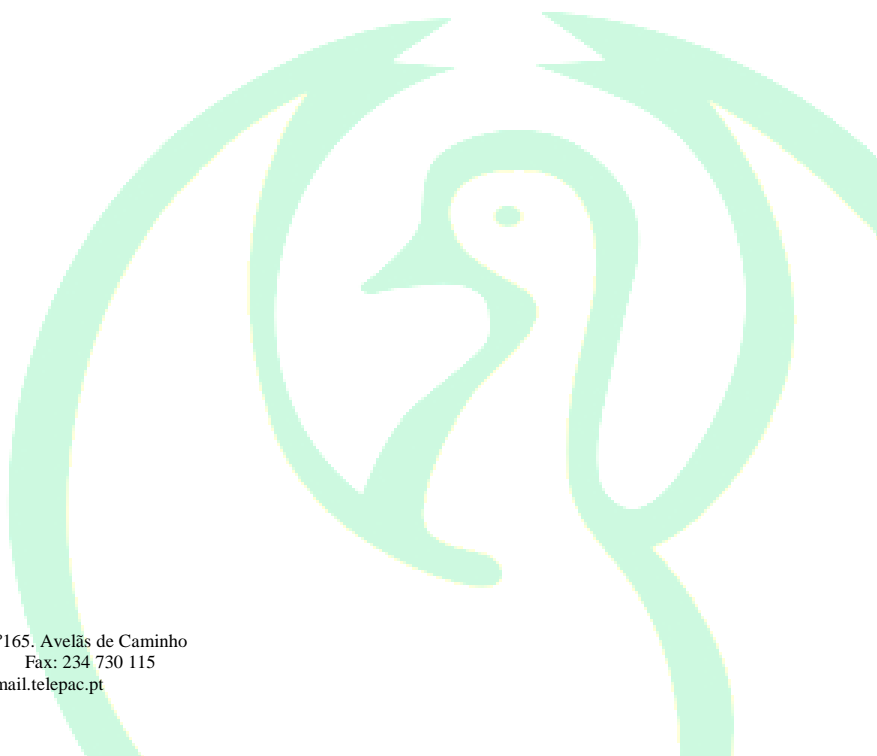


ASSOCIAÇÃO SOCIAL DE AVELÃS DE CAMINHO

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



**ÍNDICE**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO.....	6
ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	6
ARTIGO 3 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL.....	6
ARTIGO 4 - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	7
ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	7
ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADOS PELA RESPOSTA SOCIAL.....	7
ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL.....	8
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO.....	8
ARTIGO 8 - CANDIDATURA.....	8
ARTIGO 9 - ANÁLISE DA CANDIDATURA.....	10
ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	10
ARTIGO 11 - ADMISSÃO.....	10
ARTIGO 12 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
ARTIGO 13 - PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE.....	13
ARTIGO 14 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE	13
ARTIGO 15 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL.....	13
CAPÍTULO III – MENSALIDADE.....	14
ARTIGO 16 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	14
ARTIGO 17 - CÁLCULO DA MENSALIDADE / COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	14
ARTIGO 18 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	16
ARTIGO 19 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE	17
ARTIGO 20 - REVISÃO DA MENSALIDADE	18
ARTIGO 21 - MENSALIDADE MÁXIMA	18
ARTIGO 22 - SITUAÇÕES ESPECIAIS	18
CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO.....	19
ARTIGO 23 - PLANO INDIVIDUAL.....	19
ARTIGO 24 - ELABORAÇÃO DA PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL.....	20
CAPÍTULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS.....	21
ARTIGO 25 - ALIMENTAÇÃO	21
ARTIGO 26 – CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL.....	22
ARTIGO 27 – CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE.....	23



ARTIGO 28 – ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA.....	24
ARTIGO 29 – TRATAMENTO DE ROUPAS	25
ARTIGO 30 - APOIO PSICOSSOCIAL	26
ARTIGO 31 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.....	26
ARTIGO 32 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR	27
ARTIGO 33 – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR.....	28
ARTIGO 34 - CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS.....	28
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES.....	29
ARTIGO 35 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES	29
ARTIGO 36 - DEVERES DOS/AS CLIENTES	29
ARTIGO 37 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	30
ARTIGO 38 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO	31
CAPÍTULO VII - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	32
ARTIGO 39 – INSTALAÇÕES.....	32
ARTIGO 40 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	32
ARTIGO 41 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL	33
ARTIGO 42 – SAÍDAS PARA O EXTERIOR.....	33
ARTIGO 43 – VISITAS.....	34
ARTIGO 44 - FESTEJO DE ANIVERSÁRIOS.....	34
ARTIGO 45 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES.....	35
ARTIGO 46 - CONFIDENCIALIDADE	35
ARTIGO 47 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	36
ARTIGO 48 - RECLAMAÇÕES	36
ARTIGO 49 - SUGESTÕES.....	37
ARTIGO 50 - CHAVE DE ACESSO AO DOMICILIO	38
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	38
ARTIGO 51 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	38
ARTIGO 52 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	38
ARTIGO 53 - ENTRADA EM VIGOR.....	38



A.S.A.C.

Associação Social de Avelãs de Caminho

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

APRESENTAÇÃO

A Associação Social de Avelãs de Caminho, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede no lugar e freguesia de Avelãs de Caminho, Concelho de Anadia e Distrito de Aveiro. Em 1991, por iniciativa da Junta de Freguesia, iniciou-se o projeto. Esta, envidou todos os esforços no sentido de concretizar uma obra que dessa resposta às carências sociais de Avelãs de Caminho, dando assim, os primeiros passos para que a A.S.A.C viesse a ser uma realidade. Mais tarde, a 6 de Abril de 1992, foi indigitada uma Comissão Instaladora que a 30 de Setembro de 1994 se transformou na primeira Direção.

A partir daí e, com a colaboração de entidades governamentais, C.R.S.S. de Aveiro, Câmara Municipal de Anadia, alguns industriais e o povo em geral, conseguiu levar-se a bom termo a realização deste arrojado projeto que contemplava a construção dum edifício onde funcionassem as Respostas sociais de Creche, CATL, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial Para Idosos.

Assim, no dia 4 de Janeiro de 1999, o sonho tornou-se realidade e a Instituição começou a funcionar.

O Centro de Dia contém potencialmente uma prática de saúde preventiva e uma organização espacial própria e adequada à terapia de ocupação de tempos livres. Desenvolvem-se atividades que possam contribuir para a estabilização ou retardamento dos fatores evolutivos associados ao processo de envelhecimento e o favorecimento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários.

MISSÃO

Prestar serviço de qualidade individualizado, sempre a fazer o bem, antecipando necessidades e expectativas da criança, pessoas em risco e idosos.

VISÃO

Ser uma instituição de referência inovadora, com espírito de abertura, reconhecida como indispensável pela população que abrange, evoluindo para a autossustentabilidade e apostando na criação de novas respostas sociais.

VALORES

QUALIDADE: prestar um serviço de qualidade indo de encontro às necessidades das partes interessadas.

SOLIDARIEDADE: estar vigilante em relação às situações de maior carência e atuar por forma a minimizar o sofrimento.

TRANSPARÊNCIA: trabalhar de forma clara, comunicando às partes interessadas dados relativos ao desempenho da organização na área da qualidade e na área económica.

INTEGRIDADE: agir de acordo com os valores e regras de conduta, respeitando deveres e direitos de todas as partes interessadas.

EQUIDADE: tratar todos os clientes, familiares e outras partes interessadas segundo os procedimentos e, na ausência de ação prevista, atuar de acordo com o valor da responsabilidade.

COOPERAÇÃO: promover o trabalho conjunto de todas as partes interessadas de forma a alcançar objetivos comuns, subjacentes à atuação da organização.

CONFIDENCIALIDADE: ter acesso à informação estritamente indispensável ao exercício das suas funções e guardar sigilo de todos os fatos e informações relativos à vida da organização e dos que respeitem ao direito à privacidade das pessoas, de que tenha conhecimento no seu exercício profissional e por causa dele.

PARTICIPAÇÃO: criar mecanismos para o envolvimento de todas as partes interessadas na melhoria do desempenho da organização.

RESPEITO: considerar a individualidade de todas as partes interessadas, aceitando a sua condição e características específicas. Respeitar espaços e tempos afetos ao usufruto dos clientes.

RIGOR: tomar decisões com base em fatos, executando tarefas e registos de acordo com os procedimentos definidos.

RESPONSABILIDADE: atuar de acordo com missão, as políticas e os requisitos da função que desempenha, justificando as próprias ações.

POLÍTICAS

Uma organização excelente é aquela que consegue alcançar os melhores resultados através de uma melhoria permanente dos serviços prestados, que supera todas as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida por todos e que promove a autossustentabilidade.

Não é uma tarefa fácil ter uma organização excelente, mas é um grande desafio que deve ser ambicionado por todos os que nelas estão envolvidos.

Com esse propósito a ASAC definiu um conjunto de políticas mediadoras da sua gestão estratégica e da gestão operacional.

Política da Qualidade: a organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Política de Confidencialidade;

Política de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho;

Política das Parcerias;

Política da Responsabilidade Social;

Política da Ética;

Política da Participação;

Política dos Recursos Humanos;

Política da Qualidade de Vida.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO

1. A Associação Social de Avelãs de Caminho, adiante designada por ASAC, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob o nº 109/92, folha 93 do Livro 5 das Associações de Solidariedade Social, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, que tem como objetivo principal desenvolver atividades de apoio e proteção à infância e terceira idade na área geográfica de Avelãs de Caminho e áreas limítrofes.

ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.0 presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de CENTRO DE DIA, adiante designada por CD, que a Instituição disponibiliza desde 1999 e para o qual, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro desde 28.10.1998. Tem como principais objetivos:

- 1.1.Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento da resposta social;
- 1.2.Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da Instituição, quer dos/as clientes e/ou significativo, e;
- 1.3.Fomentar a participação ativa dos/as dos/as clientes e/ou significativos no funcionamento da Instituição.

ARTIGO 3 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL

1.0 presente regulamento interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento do CD, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

- 1.1.Decreto – Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 1.2.Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 1.3.Circular de Orientação Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção-Geral da Segurança Social, que define o modelo de regulamento das comparticipações familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- 1.4.Guião Técnico da Direção-Geral da Ação Social para CD, de Dezembro de 1996, que define as normas reguladoras das condições de implantação, localização, instalação e funcionamento da resposta social;
- 1.5.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;
- 1.6.Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS e;
- 1.7.Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 4 - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1.A resposta social de CD, desenvolvida em equipamento, presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio habitual de vida, e tem como principais objetivos:

- 2.1.Num contexto humanizado e personalizado, proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas dos/as clientes;
- 2.2.Garantir aos/às clientes o seu bem-estar, numa perspetiva holística e de acompanhamento biopsicossocial (considerando as dimensões física, cognitiva, emocional e social), contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida;
- 2.3.Privilegiar a interação com o significativo e com a comunidade (promovendo relações interpessoais e intergeracionais) no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social, de forma favorecer a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, contribuindo para atrasar ou evitar a institucionalização;
- 2.4.Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do/a cliente na execução das atividades de vida diária;
- 2.5. Dinamizar relações intergeracionais;
- 2.6. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família.

ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL

1.São destinatários da resposta social:

- 1.1.Pessoas de ambos os sexos, de 65 (sessenta e cinco) anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, e;
- 1.2.Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADOS PELA RESPOSTA SOCIAL

1.A resposta social assegura a prestação dos seguintes serviços e/ou atividades, incluídas na mensalidade:

- 1.1.Alimentação;
- 1.2.Transportes do e para o domicílio do/a cliente;
- 1.3.Cuidados de higiene pessoal e imagem;
- 1.4.Cuidados primários de saúde e enfermagem;
- 1.5.Tratamento de roupa;
- 1.6. Administração medicamentosa;
- 1.7.Apoio psicossocial;
- 1.8.Atividades recreativas e culturais, e;
- 1.9.Fisioterapia;

2.A resposta social realiza ainda os seguintes serviços e/ou atividades, não incluídas na mensalidade:

- 2.1.Aquisição de medicamentos;
- 2.2.Produtos de incontinência (fraldas, resguardos, etc.);
- 2.3.Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade
- 2.4.Cabeleireiro ou barbeiro;
- 2.5. Transportes efetuados por ambulância;
- 2.6.Chamadas telefónicas particulares.

ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL

1.Em concordância com o Acordo de Cooperação celebrado a 28/10/1999, ao abrigo do disposto no 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio, o CD disponibilizado pela Instituição tem uma capacidade máxima para 20 clientes.

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO

ARTIGO 8 - CANDIDATURA

1.A candidatura à resposta social poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, junto da Diretora Técnica, dentro do seu horário laboral, ou seja, das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 17h30 (dezassete horas e trinta minutos)

2.O atendimento é sequencial por ordem de chegada, realizado no gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto sendo prestadas informações pertinentes e esclarecidas dúvidas para possibilitar uma opção informada.

3.Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE CANDIDATURA, devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

3.1.Referente ao/à candidato/a a cliente:

- 3.1.1.Fotofófia do bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- 3.1.2.Fotocópia do cartão de contribuinte (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 3.1.3.Fotocópia a do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 3.1.4.Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);



3.1.5. Declaração do médico de família, contendo o grau e tipo de dependência, medicação, limitações à prática desportiva, entre outras.

3.1.6. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transato e respetivo comprovativo de liquidação ou declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. com declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.

3.1.7. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

3.1.8. Rendimentos prediais (rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares)

3.1.9. Rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).

3.2. Refrente ao significativo (sempre que aplicável):

3.2.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão, e;

3.2.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o significativo não tiver cartão de cidadão).

4. A candidatura só é considerada válida e efetiva após entrega de toda a documentação supracitada. Caso não se verifique a entrega da documentação a candidatura não será válida.

5. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que fica assinalada na FICHA DE CANDIDATURA sabendo que ficará assim obrigado/a ao pagamento da mensalidade máxima em vigor, que corresponde ao custo médio real por cliente.

6. Após a formalização da Candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA e entrega de toda a documentação necessária – é entregue ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo o COMPROVATIVO DE CANDIDATURA assinado e datado pelo/a Diretor/a Técnico/a, comprovando a receção da candidatura.

7. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo são informados/as de que o seu pedido será analisado, de acordo com os critérios de admissão definidos para a resposta social e que posteriormente será (ão) contactado(s)/a(s) telefonicamente, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a formalização da candidatura, no sentido de ser(em) informado(s)/a(s) sobre a decisão da Direção.

8. No final é proporcionado ao/à cliente e/ou significativo uma visita geral às instalações da resposta social, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

9.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.

ARTIGO 9 - ANÁLISE DA CANDIDATURA

1.Após a formalização da candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA e entrega de toda a documentação necessária, mencionada no ponto 3 (três) do artigo 8 (oito), esta é analisada pela Diretor/a Técnico/a tendo em conta os serviços a contratualizar bem como a capacidade da Instituição para satisfazer as necessidades e expectativas do/a candidato/a a cliente.

2.Da análise da candidatura resulta um parecer técnico, que é posteriormente enviado para a Direção, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quem compete a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente na resposta social.

3.O/A candidato/a a cliente e/ou significativo é informado/a da decisão da Direção, relativamente à admissão do/a candidato/a, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a formalização da candidatura.

ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1.Podem ser admitidas no CD:

1.1.Pessoas de ambos os sexos, com 65 (sessenta e cinco) anos e mais, que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

1.2.Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, e;

1.3.Manifeste vontade em ser admitido/a;

1.4.Isolamento pessoal;

1.5.Situação de isolamento geográfico;

1.6.Situação económico-financeira precária;

1.7.Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou deficiência mental que prejudique o funcionamento do CD ou que possa constituir fator de risco para a saúde ou segurança física dos outros clientes.

2.A seleção e admissão dos/as candidatos/as a clientes é feita à medida da capacidade da resposta social.

ARTIGO 11 - ADMISSÃO

1.As admissões serão efetuadas ao longo de todo o ano civil nas instalações da Instituição, no dia e horário agendado com o/a Diretor/a Técnico/a, estando asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

2. Para formalizar o processo de admissão, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE ADMISSÃO, devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

2.1. Referente ao/à candidato/a a cliente:

2.1.1. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transato e respetivo comprovativo de liquidação ou declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. com declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.

2.1.2. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

2.1.3. Rendimentos prediais (rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares)

2.1.4. Rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).

3. Quando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO é ainda solicitado ao/à cliente e/ou significativo que preencha os seguintes impressos:

3.1. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO;

3.2. AUTORIZAÇÃO PARA REGISTO FOTOGRÁFICO E VÍDEO;

3.3. AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS;

3.4. LISTA DE PERTENCES (IMP.ID.013/E) (sempre que aplicável).

4. Todos os impressos supracitados fazem parte integrante do processo individual de cliente, sendo arquivados pelo/a Diretor/a Técnico/a.

5. É combinado com o/a cliente e/ou significativo o dia para o início da prestação de serviços.

ARTIGO 12 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão, é celebrado um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS entre o/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo, elaborado por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado por ambos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.

2. O presente regulamento interno integra e é anexado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a cliente e/ou significativo, das presentes regras de funcionamento da resposta social.

3. Poderão ser efetuadas alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, mediante elaboração de ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. A ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS é elaborada por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado pelo/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo.

4. O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS pode ser suspenso e/ou cessado sempre que se verifiquem 1 (uma) ou mais das seguintes situações:

- 4.1. incumprimento do presente regulamento interno;
- 4.2. incumprimento das normas e regras definidas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
- 4.3. inadaptação do/a cliente nos primeiros 30 (trinta) dias da sua vigência (na adaptação no período de acolhimento);
- 4.4. inadequação dos serviços às necessidades do/a cliente, devidamente fundamentada;
- 4.5. mudança de residência do/a cliente;
- 4.6. desemprego do significativo responsável pelo/a cliente;
- 4.7. não pagamento da mensalidade definida pela prestação dos serviços, e;
- 4.8. sempre que o/a cliente e/ou significativo não aceitar as orientações prestadas pela Instituição, quanto ao serviço prestado.

5. O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS pode ser cessado:

- 5.1. por mútuo acordo dos Outorgantes (Instituição e cliente e/ou significativo), a todo o tempo, mediante assinatura da REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, disponível junto do/a Diretor/a Técnica, ou;
- 5.2. com justa causa, por um dos Outorgantes (Instituição e cliente e/ou significativo), a todo o tempo, sempre que ocorra circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do contrato, nomeadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no mesmo ou no presente regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da mesma, através de assinatura da REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para o/a cliente e/ou significativo, disponível junto do/a Diretor/a Técnico/a, ou REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para a Instituição.

6. A comunicação das cessações do contrato a que se refere o ponto 5.2 (cinco ponto dois) do presente artigo têm que ser feitas por carta registada com aviso de receção para a morada indicada no mesmo, considerando-se feita a partir do 3º (terceiro) dia útil após receção.

7. O/A cliente e/ou significativo poderá requerer alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, mediante o preenchimento, junto do/a Diretor/a Técnico/a, da SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

ARTIGO 13 - PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE

1. Após a admissão do/a cliente na resposta social é-lhe atribuído um número, singular e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual de cliente.

2. O processo individual de cliente é arquivado no gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, garantindo a privacidade e confidencialidade da informação.

3. O processo individual de cliente é atualizado pelo/a Diretor/a Técnico/a, com uma periodicidade mínima semestral e/ou sempre que necessário.

4. Toda a informação constante no processo individual de cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais, sendo o mesmo guardado em condições que garantem a privacidade com acesso restrito. Em caso de quebra de confidencialidade, se for comprovado que a fuga de informação advém da Instituição, a mesma assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados, sendo esta considerada como reclamada e tratada como tal, averiguando-se o caso e sua solução em reunião de Direção, sendo o(s)/a(s) responsável(is) punido(s)/a(s) de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO.

5. O/A cliente e/ou significativo podem ter conhecimento da informação constante no processo individual e cliente podendo solicitar ao/a Diretor/a Técnico/a acesso ao mesmo, sem nunca por em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

ARTIGO 14 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE

1. A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA, feita pela equipa técnica ao/a cliente e/ou significativo decorre num espaço onde são asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

2. A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA é realizada no início da prestação de serviço, aquando da admissão do/a cliente na resposta social, atualizada no início de cada ano e sempre que se revelar necessário.

3. A entrevista é semiestruturada possibilitando conhecer as necessidades e expectativas do/a cliente (preferências alimentares, dificuldades, interesses), sendo prestadas informações e esclarecidas dúvidas colocadas pelo/a cliente e/ou significativo relativamente ao funcionamento da resposta social.

4. Todas as informações obtidas são registadas na FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA, que posteriormente é arquivada no processo individual de cliente.

5. Após a realização da FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA o/a Diretor/a Técnico/a apresenta o/a cliente aos/às colaboradores/as de CD.

ARTIGO 15 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. O Programa de Acolhimento Inicial tem a duração de 30 (trinta) dias.

2. Na data de início da prestação de serviços (data de admissão) terá início o Programa de Acolhimento Inicial, que visa promover um processo de integração e adaptação eficaz do/a cliente na resposta social.

3. Se durante o período de vigência se verificar que o/a cliente não se integra e adapta ao funcionamento da resposta social, a Equipa Técnica procede à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Todas estas medidas ficam registadas no PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/a cliente e/ou significativo, de cessar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

4. Após os 30 (trinta) dias a Equipa Técnica – responsável pela elaboração e monitorização do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL – efetua uma avaliação global do processo de integração e de adaptação do/a cliente na resposta social.

5. Esta avaliação consta do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL que é dado a conhecer ao/a cliente e /ou significativo, em reunião previamente agendada pelo/a Diretor/a Técnico/a.

6. Depois de validado (assinado) pelo/a cliente e/ou significativo, o PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL é arquivado pelo/a Diretor/a Técnico/a no processo individual do cliente.

CAPÍTULO III – MENSALIDADE

ARTIGO 16 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto de Segurança Social).

2. Cabe aos/às clientes e/ou significativos compartilhar nos encargos de frequência do/a cliente na resposta social tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os/as clientes com mais e com menos recursos.

3. À Instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto de Segurança Social), por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 17 - CÁLCULO DA MENSALIDADE / COMPARTIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade, devida pela frequência do/a cliente na resposta social, é determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar, sendo calculada com base na legislação em

vigor, especificamente, na Circular de Orientação Normativa nº4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direcção-Geral da Segurança Social que estipula como forma de cálculo:

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

R = Rendimento per capita mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Média das despesas mensais fixas do agregado familiar;

N = Número de elementos do agregado familiar.

2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

3. Considera-se como rendimento mensal líquido do agregado familiar, o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, pelo agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do/a cliente, consideram-se os seguintes rendimentos:

4.1. 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;

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

4.3. 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 Dezembro do ano relevante.

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

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

5. Consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar, deduzidas no rendimento mensal ilíquido até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal (RMM) em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

5.1. o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única constante da declaração mod.3 do IRS e nota de liquidação (Coleta líquida);

5.2. o valor da renda de casa ou prestação mensal de dívida pela aquisição de habitação própria (sempre que aplicável) através de apresentação de fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

6. Para o cálculo da mensalidade na resposta social, é aplicada ao rendimento mensal per capita, a seguinte percentagem:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM
Situação –tipo	45%
Com jantar.	60%

7. Os/As clientes e/ou significativos têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e das despesas mensais fixas, a Direção da Instituição procede a diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar.

8. As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência, implicam a suspensão da frequência na resposta social até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

ARTIGO 18 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês a que corresponde, nos Serviços Administrativos da Instituição das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos). Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês seguinte ao qual correspondem.

2. Em caso de incumprimento do cliente ou seu (s) significativo (s) no estipulado do ponto 1 (um), a mensalidade sofrerá um agravamento de 20% no primeiro mês e 50% no segundo;
3. Findo o prazo do número anterior, sem satisfação total das mensalidades em atraso, caberá à Direção da ASAC decidir sobre a continuidade ou não do cliente na Resposta Social, podendo por termo ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS com justa causa
4. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou significativos estão obrigados ao pagamento de 12 (doze) mensalidades por ano.
5. Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de um mês sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente, exceto quando se efetue o pagamento integral da mensalidade.
6. Todos os meses é emitido uma fatura e após o pagamento um recibo no valor da mensalidade.
7. O valor da mensalidade poderá ser alterado, sempre que houver alteração ao número de serviços contratualizados. Nestes casos é realizada uma adenda ao contrato de prestação de serviços devidamente assinado e reciprocamente por ambas as partes outorgantes do contrato de prestação de serviços estabelecidos.

ARTIGO 19 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE

1. No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% (dez por cento) da mensalidade quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
3. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.
4. Em caso de falecimento do cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 10% (dez por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.

5.A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas no ponto 3 (três) do presente artigo ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da mensalidade na sua totalidade.

ARTIGO 20 - REVISÃO DA MENSALIDADE

1.Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respetiva fixação, as mensalidades são, em regra, objeto de revisão anual, no mês de Janeiro.

2.Os/As clientes e/ou significativos poderão solicitar a retificação/atualização da mensalidade mediante o preenchimento do impresso próprio - SOLICITAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO DA MENSALIDADE com a devida explicação e documento(s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direção da Instituição.

3.Sempre que houver retificação da mensalidade, o processo é analisado, de 3 (três) em 3 (três) meses, por forma a verificar se o(s) motivo(s) se mantém(em).

ARTIGO 21 - MENSALIDADE MÁXIMA

1.A mensalidade tem como limite máximo o custo médio real por cliente definido para o ano em questão.

2.O custo médio real por cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano transato com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.

3.Nas despesas referidas no ponto anterior, do presente, incluem-se quer as despesas específicas da resposta social, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição. Incluem-se ainda os valores de reversões de depreciação e de amortização da Instituição.

4.O valor do custo médio real por cliente é calculado no início de cada ano e afixado no placar informativo da resposta social.

5.É afixado a mensalidade máxima em vigor sempre que o/a cliente e/ou significativo optar por não entregar os documentos comprovativos do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, ou se não apresentar os documentos suficientes para caracterizar o perfil económico do agregado familiar.

ARTIGO 22 - SITUAÇÕES ESPECIAIS

1.Por forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso ao CD, a Direção poderá, sob proposta do/a Diretor/a Técnica, reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO

ARTIGO 23 - PLANO INDIVIDUAL

1.O PLANO INDIVIDUAL é um instrumento que visa que os serviços prestados ao/à cliente promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o seu projeto de vida, hábitos, gostos, interesses, expectativas, confidencialidade e privacidade.

2.A elaboração do PLANO INDIVIDUAL é da responsabilidade da Equipa Técnica do CD em colaboração e articulação com outro(s)/a(s) colaborador(es)/a(s) de outros serviços ou entidades externas (sempre que necessário).

3.Depois de elaborado, o/a cliente e/ou significativo têm conhecimento do PLANO INDIVIDUAL através do/a Diretor/a Técnico/a.

4.Sempre que o/a cliente e/ou significativo não concordarem com as informações contempladas no PLANO INDIVIDUAL o mesmo será revisto e/ou reformulado.

5.O PLANO INDIVIDUAL só pode ser implementado, após validação de todas as partes implicadas na sua elaboração, através de assinatura. Após a assinatura procede-se à implementação.

6.Se nos 10 (dez) dias úteis após a sua elaboração, o PLANO INDIVIDUAL não tiver sido validado pelo/a cliente e/ou significativo, o mesmo ficará automaticamente validado.

7.O PLANO INDIVIDUAL é monitorizado mensalmente sendo a monitorização feita no próprio PLANO INDIVIDUAL em campo próprio.

8.O PLANO INDIVIDUAL é avaliado e revisto sempre que necessário e no mínimo semestralmente, através do envolvimento de todos/as os/as intervenientes responsáveis pela sua elaboração, com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades do/a cliente que, ao longo do tempo, vão surgindo. Desta avaliação resulta o RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL.

9.O RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL é dado a conhecer ao/à cliente e/ou significativo, pelo/a Diretor/a Técnico/a.

10.Sempre que solicitado é fornecida fotocópia do PLANO INDIVIDUAL e respetivo RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL ao/à cliente e/ou significativo.

11.O PLANO INDIVIDUAL e respetivo RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL fazem parte integrante do processo individual de cliente.

12.Sempre que as alterações ao PLANO INDIVIDUAL justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o/a cliente, o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS é revisto.

ARTIGO 24 - ELABORAÇÃO DA PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1.Após o levantamento das necessidades coletivas que integram as necessidades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal de cada cliente, é elaborada a PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL.

2.A PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é realizada anualmente, em Novembro, pelo/a Diretor/a Técnico/a e Animador/a Sociocultural com base nos seguintes elementos:

- 2.1.Interesses dos/as clientes manifestados aquando da realização da FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA;
- 2.2.Recursos disponíveis na Instituição;
- 2.3.Recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada;
- 2.4.Recursos disponibilizados por parceiros e;
- 2.5.Resultados de monitorizações e avaliações de planos de anos anteriores.

3.Aquando da sua elaboração é tido em atenção os seguintes princípios/regras:

- 3.1.Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos/as clientes;
- 3.2.Promover a autonomia e a qualidade de vida dos/as clientes;
- 3.3.Fomentar a ativação e estimulação dos/as clientes;
- 3.4.Respeitar o/a cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas, e;
- 3.5.Promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos/as clientes.

4.Após a sua elaboração, da PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é entregue à Direção a quem compete decidir sobre a sua aprovação, através de assinatura.

5.A PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL entra em vigor no início do ano sendo afixado no placar informativo da resposta social.

6.A PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é implementada no dia-a-dia do funcionamento da resposta social.

7.A PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é monitorizada trimestralmente e revisto anualmente e sempre que necessário pelo/a Diretor/a Técnico/a e Animador/a

Sociocultural. Todas as alterações e revisões realizadas são dadas a conhecer aos/às clientes e/ou significativo.

8.Sempre que as atividades a realizar sejam atividades físicas, como a ginástica, natação, etc., é obrigatório a existência de uma informação médica, para cada cliente participante, atestando que o/a mesmo/a pode realizar a atividade sem risco.

9.A PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL encontra-se disponível na Instituição, para consulta, encontrando-se:

- 9.1.afixado no placar informativo da resposta social (sempre que solicitado pelo/a cliente e/ou significativo é cedida fotocópia do mesmo), e;
- 9.2.divulgado no site da Instituição.

10.A Instituição compromete-se:

- 10.1.a respeitar a decisão de participação nas atividades planeadas/previstas na PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL e;
- 10.2.a reunir todas as condições para a prática das atividades previstas (por exemplo, exigir atestado médico de aptidão para a realização de atividades de índole desportiva; nas atividades a realizar no exterior, os/as clientes serão transportados nos veículos da Instituição, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma).

CAPITULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS

ARTIGO 25 - ALIMENTAÇÃO

1.A alimentação fornecida pela Instituição é elaborada sob orientação da Engenheira alimentar e cozinheira, tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos/as clientes.

2.São servidas 3 (três) refeições diárias, nomeadamente:

- 2.1.Pequeno-almoço
- 2.2.Almoço
- 2.3. Lanche

3.As refeições processam-se, normalmente, nos seguintes horários:

- 3.1.Pequeno-almoco: servido das 9h00 (nove horas) às 9h30 (nove horas e trinta minutos);
- 3.2.Almoço: servido das 12h00 (doze horas) às 13h00 (treze horas);
- 3.3.Lanche: servido das 16h00 (dezassex horas) às 16h30 (dezassex horas e trinta minutos)

4. Sempre que o/a cliente pretenda, será fornecida uma sopa extra para levar para o seu domicílio;
5. As refeições são sempre servidas na sala de jantar, salvaguardando-se situações excecionais, com a devida autorização do/a Diretor/a Técnico/a.
6. As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo da resposta social pelo/a Diretor/a Técnico/a.
7. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados produtos alimentares, justificadas obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação, mediante informação em tempo útil por parte do/a cliente e/ou significativo.
8. As necessidades alimentares dos/as clientes são descritas na FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA e fazem parte integrante do seu processo individual, tendo conhecimento das mesmas necessidades em tempo útil a Engenheira Alimentar, responsável pela confeção das refeições.
9. O acompanhamento na refeição é adequado às necessidades de cada cliente. Cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
10. Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.
11. A entrega de alimentos e/ou bebidas aos/as clientes provenientes do exterior da Instituição só será possível mediante autorização do/a Diretor/a Técnico/a. A Instituição não se responsabiliza por alimentos e/ou bebidas trazidas por visitas sem o seu conhecimento.
12. Sempre que é realizado o fornecimento da alimentação, o mesmo é registado no REGISTO DE ALIMENTAÇÃO, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e arquivado em dossier próprio, devidamente identificado.
13. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 26 – CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL

1. Os serviços de higiene e imagem pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e imagem pessoal.

2.Os cuidados de higiene e imagem pessoal de que os/as clientes poderão usufruir, são sempre definidos de acordo com a necessidade e situação real de cada cliente.

3.Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de acordo com o contratualizado e estabelecido no PLANO INDIVIDUAL de cada cliente.

4.A prestação do serviço de higiene pessoal e imagem é feita nas instalações da resposta social.

5.Na prestação dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

6.Os/As clientes que têm problemas de incontinência urinária e/ou fecal são incentivados a usar cuecas protetoras ou fraldas. Em caso de resistência, a Instituição aciona um programa de acompanhamento psicológico.

7.Todos os produtos usados na higiene e imagem pessoal são da responsabilidade da Instituição. Se o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, usufruir de outros produtos que não os disponibilizados pela Instituição, deveram providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.

8.Sempre que forem realizados cuidados de higiene e imagem pessoal, os mesmos são registados no REGISTO DE CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

9.O REGISTO DE CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM está arquivado no dossier próprio, devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

10.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 27 – CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE

1.Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos significativos e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do Centro de Dia podem sempre utilizar os eventuais cuidados da Instituição sempre que o desejarem ou quando no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.

2. Os clientes desta resposta social só são acompanhados pelas colaboradoras a consultas e exames auxiliares de diagnóstico dentro do concelho, fora isso, são acompanhados pelos familiares.

3.Os cuidados primários de saúde prestados na Instituição, visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

2.As atividades que estão englobadas nos cuidados primários de saúde são as seguintes:

- 2.1.Controlo da diabetes;
- 2.2.Controlo dos sinais vitais;
- 2.3.Tratamentos especializados de enfermagem;
- 2.4. Tratamentos especializados de fisioterapia e;
- 2.5 Consultas de medicina

3.Todas as ações e tarefas executados no que diz respeito aos cuidados pessoais são registados pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço nos respetivos impressos, que fazem parte integrante do processo individual de cliente, nomeadamente:

- 3.1.REGISTO DE GLICÉMIA E ADMINISTRAÇÃO DE INSULINA - controlo da diabetes;
- 3.2.MONITORIZAÇÃO DOS SINAIS VITAIS - controlo dos sinais vitais, e;
- 3.3. AVALIAÇÃO INICIAL DE ENFERMAGEM;
- 3.4. REGISTOS DE FISIOTERAPIA;
- 3.5. REGISTOS MÉDICOS;

4.Os cuidados primários de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

5.Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela equipa médica da Instituição, e se necessário encaminhado para o Hospital da zona, sendo o significativo imediatamente contactado.

6.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 28 – ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA

1.A administração de medicação quer em situação de SOS, quer em situação de doença crónica, quer em situação de doença esporádica, durante a prestação de serviços, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e preenchimento obrigatório de uma autorização, disponível junto do/a Diretor/a Técnico/a e/ou no dossier de cada cliente.

2.Sempre que a prescrição médica sofrer alterações é da responsabilidade do/a cliente e/ou pessoa própria comunicar tais alterações à Instituição, sendo necessário entregar nova prescrição médica (devidamente atualizada) acompanhada pela autorização devidamente assinada e datada.

3.A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente pelo/a enfermeiro/a responsável.

4.A administração de medicação é efetuada a clientes que não possuem retaguarda familiar e/ou não sejam detentores/as de autonomia para uma adequada gestão da medicação.

5.A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo.

6.A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

7.Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação.

8.Sempre que é administrado qualquer medicamento, tal é registado no REGISTO DE PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO, pelos/as colaboradores/as que efetuam a administração.

9.O REGISTO DE PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

10.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 29 – TRATAMENTO DE ROUPAS

1.O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.

2.Sempre que contratualizado, é da responsabilidade do/a cliente entregar a roupa aos/às colaboradores/as responsáveis pela prestação do serviço.

3.A roupa é tratada (lavada e engomada) na lavandaria da Instituição sendo posteriormente entregue ao/à cliente.

4.A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do (a) cliente, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito.

5.Todas as ações referentes ao tratamento de roupa são registadas no REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS pelos/as colaboradores/as que efetuam a ação.

6.O REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS está arquivado em dossier próprio devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

7.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 30 - APOIO PSICOSSOCIAL

1.O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.

2.Este serviço é prestado sempre o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por perceção da Equipa Técnica.

3.As atividades que estão englobados no apoio psicossocial, são as seguintes:

3.1.Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);

3.2.Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços), e;

3.3.Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem a adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações).

4.Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

5.Todas as ações e tarefas executadas no que diz respeito ao apoio psicossocial são registadas em impresso próprio, no sector de prestação de serviços.

6.OS REGISTOS fazem parte integrante do processo individual do/a cliente.

ARTIGO 31 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

1.A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar a satisfação das necessidades do/da cliente e promover a sua qualidade de vida.

2.Todas as ações, que envolvam transações financeiras realizadas pelos/as colaboradores/as em nome do/a cliente são assinaladas no impresso GESTÃO DO DINHEIRO, sustentadas por comprovativo. O impresso GESTÃO DO DINHEIRO faz parte integrante do processo individual de cliente.

3.Sempre que necessário, a Instituição adianta verba financeira para a aquisição de bens, previamente autorizado, e no final do mês, juntamente com o valor da mensalidade, o/a cliente regulariza a situação.

4.Sempre que o/a cliente entregue dinheiro em mãos aos/às colaboradores/as, estes/as verificam, contando-o à sua frente.

5.Todas as ações referentes à aquisição de bens e serviços são registadas no REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS, pelos/as colaboradores/as que efetuam a ação.

6.O REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS faz parte integrante do processo individual de cliente.

7.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 32 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

1.O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.

2.O acompanhamento ao exterior só pode ser requisitado por clientes, que não disponham de retaguarda familiar, e/ou que estejam doentes.

3.As atividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são:

- 3.1. Acompanhamento a consultas (dentro dos limítrofes da Instituição);
- 3.2. Acompanhamento a agências bancárias;
- 3.3. Acompanhamento aos CTT
- 3.4. Aquisição de bens.

4.O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de CD, de referência para o/a cliente.

5.Todas as ações e tarefas executados no que diz respeito no acompanhamento ao exterior são registados no REGISTO DE ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

6.O REGISTO DE ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR está arquivado no dossier em casa do/a cliente. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

7.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 33 – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR

1.O desenvolvimento de passeios e atividades ao exterior são da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural com conhecimento do/a Diretor/a Técnico/a.

2.Os diversos passeios previstos ao longo do ano só poderão ser efetuados com conhecimento e consentimento dos/as clientes e/ou significativos, sendo sempre respeitada a vontade dos/as clientes e/ou significativos.

3.A participação dos/as clientes em passeios e atividades ao exterior pressupõe a autorização nas mesmas.

4.Determinados passeios e atividades ao exterior poderão acarretar custos aos próprios clientes. Nestes casos, serão devidamente informados atempadamente.

5.A Instituição reserva-se o direito de proceder à escolha dos/as clientes em função da autonomia necessária para a realização do passeio e atividade.

6.Durante os passeios os/as clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição, devidamente identificados/as.

7.Sempre que os/as clientes e/ou significativo dos/as mesmos/as não pretenda participar e/ou que os/as mesmos/as participem dos passeios a Instituição responsabiliza-se por organizar atividades para o/a cliente esteja devidamente ocupada, tendo em conta as suas necessidades.

8.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade durante os passeios são comunicadas ao/à Diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que acompanham o/a cliente, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS.

ARTIGO 34 - CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS

1.Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Instituição providencia o seu empréstimo, sob compromisso das mesmas serem devolvidas em bom estado de conservação, sempre que possível, ao/à cliente.

2.A Instituição reserva-se o direito de definir qual o período de validade de cedência das ajudas técnicas.

3.A Instituição reserva-se o direito de solicitar a devolução das ajudas técnicas sempre que se verifique a ausência de necessidade das mesmas.

4.Ao/À cliente cabe a obrigação de manter o material em bom estado de conservação, com o compromisso de informar a Instituição sempre que haja qualquer avaria e/ou estrago, para averiguação de eventuais responsabilidades.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 35 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes direitos:

- 1.1.Receber os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 1.2.Ser respeitados/as nas suas convicções religiosas e políticas;
- 1.3.Ser respeitados/as pelos seus usos e costumes, pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- 1.4.Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e restantes clientes e/ou significativos;
- 1.5.Exigir a prestação dos serviços contratados;
- 1.6.Exigir qualidade nos serviços prestados de acordo com as normas estabelecidas no presente regulamento interno;
- 1.7.Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- 1.8.Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados;
- 1.9.Participar nas atividades previstas na PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, considerando as suas necessidades e interesses;
- 1.10.Ser respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e membros da Direção;
- 1.11.Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 1.12.Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- 1.13.Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 1.14.Ter acesso à ementa semanal, afixado no placar informativo da resposta social;
- 1.15.Apresentar reclamações sempre que o ache oportuno;
- 1.16.Apresentar sugestões de melhoria do serviço prestado pela Instituição;
- 1.17.Exercer os demais direitos de cidadania reconhecidos na Lei, e;
- 1.18.Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

ARTIGO 36 - DEVERES DOS/AS CLIENTES

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes deveres:



- 1.1.Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2.Colaborarem com a equipa de CD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do contratualizado;
- 1.3.Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade referente aos serviços prestados bem como alterações subseqüentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do/a cliente;
- 1.4.Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
- 1.5.Respeitar e tratar com educação os/as colaboradores/as da Instituição;
- 1.6.Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;
- 1.7.Cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.8.Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
- 1.9.Respeitar integralmente os/as restantes clientes e/ou significativos.
- 1.10.Relativamente às suas ausências:
 - 1.10.1.Informar um/a colaborador/a sempre que pretenda ausentar-se das instalações da Instituição;
 - 1.10.2.Avisar com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 1.10.3.Avisar com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da resposta social. Caso se verifique uma situação imprevista (por exemplo: doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;
- 1.11.Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica;
- 1.12.Comunicar a prescrição de qualquer medicamento e/ou alteração da mesma, e;
- 1.13.Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço.

ARTIGO 37 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, a Instituição têm os seguintes direitos:

- 1.1.Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2.Fazer cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.3.A lealdade e respeito por parte dos/as clientes e/ou significativos;
- 1.4.Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- 1.5.Suspender os serviços contratualizados, sempre que os/as clientes e/ou significativo, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, 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;

1.6.Exercer os demais direitos reconhecidos na Lei;

1.7.Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

ARTIGO 38 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno a Instituição têm os seguintes deveres:

1.1.Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as clientes;

1.2.Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;

1.3.Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos/às clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

1.4.Apoiar os/as clientes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;

1.5.Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;

1.6.Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;

1.7.Garantir a qualidade dos serviços prestados através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;

1.8.Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;

1.9.Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos/as clientes;

1.10.Manter os processos individuais de clientes atualizados;

1.11.Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;

1.12.Dispor de um livro de reclamações;

1.13.Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação de serviços;

1.14.Garantir aos/às clientes a sua individualidade e privacidade.

1.15.Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas os/clientes, económica e socialmente desfavorecidos;

1.16.Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

1.17.Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social;

1.18.Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;



1.19.No tratamento dos/as clientes, é levada à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

1.20.Na ocorrência de um óbito informar imediatamente o significativo, providenciando a presença de um/a médico/a.

CAPÍTULO VII - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 39 – INSTALAÇÕES

1.A resposta social desenvolve-se em equipamento, situado na Rua Seabra da Fonseca, nº 165 - Avelãs de Caminho, partilhado pelas respostas sociais de Creche, CATL, ERPI e SAD, sendo constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos/as clientes, com supervisão dos/as colaboradores/as:

- 1.1.Gabinete da Diretor/a Técnico/a;
- 1.2.Serviços administrativos
- 1.3.Gabinete médico e de Enfermagem;
- 1.4.Gabinete de Fisioterapia;
- 1.5.Salas de convívio;
- 1.6.Refeitório;
- 1.8.Instalações sanitários reservados aos clientes.

2.A resposta social possui, ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as e elementos da Direção interditas aos/às clientes, nomeadamente:

- 2.1.Sala da Direção;
- 2.2 Cozinha;
- 2.3.Lavandaria
- 2.4.Instalações sanitárias reservadas aos/às colaboradoras (es)
- 2.5.Arrumos, dispensas e salas das máquinas

ARTIGO 40 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1.A resposta social funciona nos dias úteis, das 8h30 (oito horas e trinta minutos) às 18h00 (dezoito horas), encontra-se encerrada:

- 1.1.aos fins-de-semana;
- 1.2.feriados obrigatórios;
- 1.3.feriado municipal;
- 1.4.Terça-feira de Carnaval;
- 1.5.Segunda-feira de Páscoa;



- 1.6.outras datas por deliberação da Direção;
 - 1.7.ao longo do ano, sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância de ponto aos/às colaboradores/as, e/ou;
 - 1.8.quando existir recomendação dos Serviços Oficiais; e no caso de surto de doença infecto-contagiosa.
- 2.Os serviços administrativos da Instituição funcionam em dias úteis das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos).
- 3.O horário de atendimento ao/à cliente e/ou significativo pelo/a Diretor/a Técnico/a é definido no início de cada ano, sendo o mesmo horário comunicado aos/às clientes e/ou pessoa significativo, encontrando-se o mesmo afixada no placar informativo da resposta social.
- 4.Qualquer alteração aos horários definidos, serão previamente comunicados aos/às clientes e/ou significativo(s) com a devida antecedência.

ARTIGO 41 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afetas ao CD encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.
- 3.A Instituição dispõe de um MANUAL DE FUNÇÕES que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.
- 4.A coordenação do CD compete ao/à Diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

ARTIGO 42 – SAÍDAS PARA O EXTERIOR

- 1.O/A cliente só poderá ausentar-se da Instituição sozinho/a se tiver a AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS DAS INSTALAÇÕES devidamente preenchida e assinada pelos/as próprios/as e/ou significativo, responsabilizando-se por tudo o que daí possa advir.
- 2.A falta da AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS DAS INSTALAÇÕES devidamente assinada implica a não autorização da saída.
- 3.O/A cliente fica obrigado/a a comunicar, ao/à Diretor/a Técnico/a o dia e hora da saída, bem como o período de tempo que pretende estar ausente da Instituição, preenchendo o REGISTO DE SAÍDAS.

4. Nestes casos, o/a cliente fica ainda obrigado/a a comunicar, à Instituição, com uma antecedência não inferior a 1H00 (uma hora), sempre que não comparecer à hora da refeição, para a realização da mesma.

ARTIGO 43 – VISITAS

1. As visitas aos/às clientes devem, ocorrem via de regra, processar-se entre as 10h00 (dez horas) e as 12h00 (doze horas) e entre as 14h30 (catorze horas e trinta minutos) e as 18h00 (dezoito horas) de segunda a sexta-feira.

2. Tendo em consideração os interesses do/a cliente, o/a Diretor/a Técnico/a, sem prejuízo normal de funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com o significativo, familiares e amigos.

3. As visitas ocorrem nas salas.

4. São direitos dos/as visitantes:

- 4.1. Privacidade e intimidade na visita ao/à cliente;
- 4.2. Serem respeitados/as por todos/as os/as colaboradores/as da Instituição;
- 4.3. Serem respeitados/as pelos/as restantes clientes das respostas sociais.

5. São deveres dos/as visitantes:

- 5.1. Respeitar a vontade do/a cliente em relação à sua visita;
- 5.2. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da resposta social sem a autorização e supervisão de um/a colaborador/a, a interdição de entregar alimentos e/ou bebidas aos/às clientes;
- 5.3. Respeitar todos/as os/as colaboradores/as da Instituição;
- 5.4. Respeitar integralmente os/as restantes clientes das respostas sociais disponibilizadas pela Instituição;
- 5.5. Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na Instituição.

6. Sempre que ocorram visitas aos/às clientes os/as mesmos/as devem preencher devidamente o CONTROLO DE VISITAS.

ARTIGO 44 - FESTEJO DE ANIVERSÁRIOS

1. A Instituição incentiva a que a comemoração do aniversário dos/as clientes sejam consumados, sempre que possível, na casa do significativo, familiares e/ou amigos, seja na própria resposta social.

2. No dia de aniversário do/a cliente a Instituição oferece um bolo, sendo cantado os parabéns ao/à aniversariante.

ARTIGO 45 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES

1.Os/As clientes que possuam objetos de valor ou dinheiro e que se sintam capazes de os guardar ou gerir são responsáveis por esses valores.

2.A Instituição responsabiliza-se apenas pelos bens - objetos e/ou valores – que os/as clientes e/ou significativo lhe entreguem à sua guarda, procedendo à sua identificação, em impresso próprio – LISTA DE PERTENCES preenchido aquando da admissão e atualizado sempre que necessário (entrega e/ou saída de objetos e/ou valores).

3.A LISTA DE PERTENCES faz parte integrante do processo individual de cliente.

4.Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam retirar objetos e/ou valores da Instituição devem solicitar autorização ao/à Diretor/a Técnico, sendo a LISTA DE PERTENCES atualizada.

5.Após o falecimento do/a cliente, os seus bens - objetos e/ou valores – serão restituídos ao significativo.

ARTIGO 46 - CONFIDENCIALIDADE

1.A natureza do trabalho da Instituição implica o tratamento de dados pessoais dos/as clientes, incluindo dados de natureza sensível (ex: saúde), merecedores do maior respeito e confidencialidade.

2.O tratamento dos dados pessoais é assegurado no estrito cumprimento da legislação aplicável, em particular a Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro - Lei de Proteção de Dados, no quadro das regras estabelecidas para o efeito na organização, em sede de processos e procedimentos ou demais mecanismos de regulamentação, bem como das consequentes autorizações concedidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) à Instituição nesta matéria.

3.A Instituição garante aos/às clientes e/ou significativo, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada encontra-se protegida por sigilo profissional.

4.Todos/as os/as colaboradoras, para além de receberem formação específica em matéria da ética, estão abrangidos pelo sigilo profissional por intermédio de um TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, punindo a Direção adequadamente aquelas que não cumpram com as regras estabelecidas, de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO.

5.Sempre que entrem novos/as colaboradores/as, estagiários/as e voluntários/as, este assunto é objeto de sensibilização por parte da Instituição (aquando o acolhimento) para garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, encontrando-se devidamente preparados para desempenhar eficazmente o seu papel na proteção adequada da informação com que interagem nas suas atividades diárias.

ARTIGO 47 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1.A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos/as os/as colaboradores/as.

2.A Instituição tem disponível para consulta o MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS.

ARTIGO 48 - RECLAMAÇÕES

1.Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.

2.Nenhuma reclamação fica sem tratamento, sendo que todas as reclamações recebidas são alvo de uma posição cordial e respeitadora por parte da Instituição que responda de forma cabal ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente e eficaz do/a reclamante.

3.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das reclamações.

4.As reclamações podem ser rececionadas em diferentes formatos, nomeadamente:

4.1.Forma verbal (neste caso é fornecido ao/à reclamante indicações sobre como poderá formalizar a reclamação por escrito);

4.2.Forma escrita - registada no BOLETIM DE RECLAMAÇÃO ou no Livro de Reclamações por qualquer colaborador/a.

5.As reclamações provenientes do:

5.1.BOLETIM DE RECLAMAÇÃO e rececionadas por qualquer colaborador/a, são imediatamente encaminhadas para o/a Gestor/a da Qualidade (se não forem efetuadas junto deste/a), na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas.

5.2.Livro de Reclamações, são imediatamente encaminhadas para a Direção, na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas, para que esta proceda de acordo com o estipulado na legislação em vigor e existente para o efeito.

6.O BOLETIM DE RECLAMAÇÃO está disponível, junto à “Caixa de Sugestões”, localizada no balcão dos serviços administrativos.

7.A reclamação deve ser sempre preenchida de forma clara e completa, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo indispensável a identificação completa do/a reclamante. Os factos que motivam a reclamação devem também ser apresentados de forma clara e completa para que a falta de elementos pode tornar impossível a análise de uma reclamação.

8.O tratamento das reclamações é da responsabilidade da Direção e do/a Gestor/a da Qualidade.

9.A resposta a todos os pontos reclamados é emitida num prazo máximo de 5 (cinco) dias após a receção da mesma, podendo este prazo ser prolongado para 15 (quinze) dias nos casos que envolvam especial complexidade, através de envio de RESPOSTA À RECLAMAÇÃO. A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO é enviada por carta registada ou entregue em mãos ao/à reclamante.

10.A reclamação considera-se encerrada:

10.1.quando há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação. Sempre que as soluções apresentadas não forem do agrado do/a reclamante, o/a mesmo/a pode apresentar o seu desprazer quanto à resolução apresentada, dispondo de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da data de receção da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO para apresentar a sua insatisfação.

10.2.quando não há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação, 5 (cinco) dias úteis após envio da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO.

11.A gestão de reclamações pela Instituição não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, à Instituição reserva-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades.

ARTIGO 49 - SUGESTÕES

1.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das sugestões.

2.Qualquer sugestão é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.

3.Nenhuma sugestão fica sem tratamento, sendo que todas as sugestões são alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal ao universo dos pontos apresentados.

4.De forma a motivar os/as clientes e/ou significativos, individualmente ou em grupo, a apresentarem ideias que possam na prática traduzir - se numa melhoria efetiva no funcionamento e na prestação de serviços, a Instituição implementa de forma permanente as suas sugestões.

5.No balcão dos serviços administrativos, encontra-se uma caixa transparente - "Caixa de Sugestões" - visível e acessível a todos/as os/as clientes e/ou significativos com os respetivos BOLETIM DE SUGESTÃO, necessário para a formalização da sugestão.

6.A sugestão deve ser sempre preenchida de forma clara e objetiva, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo dispensável a identificação de quem efetua a sugestão, sendo posteriormente colocado dentro da “Caixa de Sugestões”.

7.À Direção compete decidir sobre a oportunidade e interesse em proceder à análise da mesma, sendo dado resposta.

8.O resultado do tratamento da sugestão é comunicado através da RESPOSTA À SUGESTÃO (IMP.AC.013/E), enviada por carta registada ou entregue em mãos à pessoa(s) que fez/fizeram a sugestão.

ARTIGO 50 - CHAVE DE ACESSO AO DOMICILIO

1.É da responsabilidade da Instituição, guardar em local seguro, a chave de acesso ao domicílio do/a cliente, sempre que a mesma lhe seja fornecida aquando da prestação de serviço.

2.Após a prestação de serviço, a chave de acesso ao domicílio é entregue na Instituição, sendo guardada em local próprio e devidamente identificada, com acesso restrito.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 51 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1.O presente regulamento interno será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2.Todas as alterações efetuadas são comunicadas aos/às clientes e/ou significativos com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes/as assiste.

ARTIGO 52 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1.Os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente regulamento interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da Instituição.

ARTIGO 53 - ENTRADA EM VIGOR

1.O presente regulamento interno foi revisto de acordo com a Circular de Orientação Técnica Nº 4 de 16 de Dezembro de 2014 e aprovado em reunião de Direção de 25.02.2015. Será revisto sempre que se considere oportuno.

A PRESIDENTE DA DIRECÇÃO

(Leonilde Rasga)