

FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL – CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de CENTRO DE DIA celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 31 de Março de 2000, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico do Centro de Dia, de Dezembro 1996, da Circular nº 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS) e da Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia da Fundação;
3. Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA IV

Objectivos da Resposta Social

Os objectivos do Centro de Dia são:

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
4. 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;
5. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
6. 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;
7. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
8. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
9. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
10. Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
11. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
12. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
13. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
14. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
15. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
16. Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Refeições e apoio na alimentação;
 - b. Cuidados de higiene e conforto pessoal (diário e/ou semanal)
 - c. Tratamento de roupas de uso pessoal;
 - d. Transporte (de e para o Centro de Dia), entre o local acordado na data de entrada na resposta social e as instalações da FLBA;
 - e. Administração da medicação, conforme prescrição médica;
 - f. Actividades sócio culturais, lúdicas recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - g. Acompanhamento psicossocial

- h. Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar / económica assim o justifique (por exemplo: compras, consultas e exames médicos).
- i. Sessões de fisioterapia / classe de exercícios 2x por semana
- j. Serviço de cabeleireira / barbeiro

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. O Centro de Dia admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
2. O Centro de Dia admite residentes no concelho de Vale de Cambra, dando prioridade a pessoas da freguesia de Macieira de Cambra;
3. O Centro de Dia admite idosos com autonomia e mobilidade suficiente para subir e descer do transporte da instituição;
4. Ausência de instituições na freguesia de residência que prestem o(s) serviço(s) requisitado(s);

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. Aquando da admissão é igualmente solicitado uma informação clínica onde constem as patologias, o grau de dependência e a medicação actual do cliente.

3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura.
4. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
5. É efectuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica (Psicólogo(a) e Director(a) Técnico(a)) para elaborar o parecer técnico.
6. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação do Conselho Executivo. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.
7. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

São crITÉrios de prioridade na selecção dos candidatos pela seguinte ordem:

Idade do cliente	10%
Grau de dependência	10%
Risco de Isolamento Social/Indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados básicos	15%
Fracos recursos econmicos	20%
Residência do cliente	15%
Cliente ou familiar a frequentar outra resposta social	15%
Avaliação técnica do Conselho Executivo	15%

NORMA IX

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma  analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquizao e Aprovao dos Candidatos.
2. A decisão da prestao do serviço  da competência do Conselho Executivo da Instituio que, para o efeito, terá em considerao a avaliao previamente realizada pela Diretora Técnica e parecer do Diretor-Geral.
3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direco Técnica, e autorizao do(a) Presidente do Conselho Executivo, tendo o processo tramitao idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situao concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
5. A Instituio pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posio que considere mais adequada.

6. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.

NORMA X

Acolhimento de novos clientes

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) Director(a) Técnico(a), o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
3. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
4. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia;
5. A medicação e a sua prescrição médica, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente, são entregues à funcionária responsável pela área da saúde, para que se possa abrir o Processo Clínico do Cliente;
6. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de actividades para o mesmo.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PI (Plano Individual)

NORMA XII

Listas de Espera

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa
 - b) Uma cozinha e refeitório
 - c) Uma lavandaria / rouparia
 - d) Duas salas de convívio e sala de reuniões
 - e) Um gabinete para os colaboradores
 - f) Área de higiene (instalações sanitárias)
 - g) Carrinhas para transporte dos clientes
 - h) Jardim e área envolvente
 - i) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Centro de Dia presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 07.00 às 19.30 horas.

NORMA XV

Regime de Visitas

1. As visitas são realizadas no período da tarde, de segunda a sexta-feira, das 14.00 às 17.30 horas e aos fins de semana das 14.00 às 18.00 horas.
2. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem o consentimento da Direcção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
3. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
4. Salvo excepções devidamente justificadas e autorizadas pela Direcção Técnica, as visitas não podem entrar no refeitório, devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
5. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.

NORMA XVI

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas, de segunda a sexta feira.

2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de 4% sobre o valor da mensalidade, de acordo com a lei em vigor. (Portaria n.º 291/03, de 08.04)

NORMA XVII

Cálculo do rendimento per capita

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com a Circular n.º 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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 recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- f) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

4. 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;

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XVIII

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:

Modalidades	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM-DE-SEMANA
Refeições (Peq almoço, almoço, lanche e jantar) e actividades de animação sociocultural	45%	50%
Acresce higiene pessoal	50%	55%
Acresce Tratamento da roupa	55%	60%
Acompanhamento a Consultas ou exames de diagnóstico	60%	60%

2. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

3. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias seguidos e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificadas.

4. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

5. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

6. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo ultrapassar o custo médio real por cliente;

7. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

NORMA XVIII

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - 1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;
 - 1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;
 - 1.3. Das 15.00 às 16.00 horas é servido o lanche;
 - 1.4. Das 18.00 às 19.00 horas é servido o jantar ou suplemento.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.
5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direcção Técnica.
6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

NORMA XIX

Cuidados de Higiene e Conforto

1. O Centro de Dia disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal (higiene diária e/ou semanal) aos seus clientes, consoante as suas necessidades diárias.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

NORMA XX

Assistência na Saúde

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Centro de Dia assegura o serviço. As despesas com a aquisição da medicação e/ou outros bens, o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.

2. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação, bem como o pagamento de quaisquer despesas que daí surjam.
3. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Centro de Dia obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
4. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.

NORMA XXI

Saídas dos Clientes

Sempre que o cliente se ausente do Centro de Dia deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar sempre a Encarregada de serviço das ausências programadas para que os colaboradores do Centro de Dia não se desloquem desnecessariamente a sua casa, para que se prepare a medicação atempadamente e se avise a Cozinha de que não vai realizar as refeições na Instituição;
2. Quando se encontra na Instituição e tem uma saída deve sempre comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas".
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas" e informar a Encarregada de serviço.
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

NORMA XXII

Actividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Actividades para o Centro de Dia, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Existe um Plano Semanal de Actividades para o Centro de Dia, que à semelhança das Actividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
2. Estas actividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXIII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direcção Técnica.
2. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente.
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os clientes acompanhados por colaboradores e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica.
4. Os passeios e deslocações são gratuitos e quando assim não for a instituição suporta os encargos relativos aos mesmos.
5. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com o resto das respostas sociais.

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afectas 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 Director/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

NORMA XXV

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Resposta Social CD compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Director Técnico compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de actividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
 - e) Elaborar e manter actualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes do Centro de Dia:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho Executivo;
10. A custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
11. Ter conhecimento da ementa semanal;
12. Usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia;
13. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXVII Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Manter actualizados os documentos de identificação pessoa (BI ou Cartão Cidadão)
9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;
11. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações do Centro de Dia);
12. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
13. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
14. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
15. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXVIII

Proibições aos Clientes

1. Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização prévia da Direcção Técnica;
2. Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior;
3. Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;
4. Fumar dentro das instalações da Instituição.

NORMA XXIX

Direitos da Instituição

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

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação do Conselho Executivo;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;

8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

NORMA XXX

Deveres da Instituição

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

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação e/ou experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXI

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

O Centro de Dia não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente. Por este motivo não é aconselhável que estes se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.

4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(a) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Mudança de residência;
- e) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
- f) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXIV

Contrato de Prestação de Serviços

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.

2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.

4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.

5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

6. É fornecida ao cliente, familiar ou representante cópia do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXV

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Acção Directa, prevê os seguintes procedimentos:

- 1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Director(a) Técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Director Geral;
- 1.2) O(a) Director(a) Técnico(a), detectada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação accionará junto das Ajudantes de Acção Directa acções correctivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
- 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.

2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Acção Directa devem informar o(a) Director(a) Técnico(a);
 - 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3) Sempre que a situação o justifique serão accionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
 - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Haja o falecimento do cliente;
 - c) Mudança de residência do cliente;
 - d) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
 - e) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - f) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - g) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
 - h) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
 - i) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência

mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL

Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo de 08 de abril de 2019, e entra em vigor no dia 01 de julho de 2019.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	24 / 04 / 2012	Elaboração inicial
1	15 / 10 / 2012	Revisão
2	22 / 04 / 2015	Revisão
3	27 / 05 / 2015	Revisão
4	21 / 03 / 2016	Revisão
5	08 / 04 / 2019	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.^a