



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

Regulamento Interno
Centro de Dia



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA I Âmbito de Aplicação	4
NORMA II Legislação Aplicável	4
NORMA III Destinatários e Objetivos	4
NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
NORMA V Condições de Admissão	6
NORMA VI Inscrição	6
NORMA VII Critérios de Admissão	7
NORMA VIII Arquivo de Inscrições	8
NORMA IX Admissão	8
NORMA X Acolhimento dos Novos Clientes	8
NORMA XI Processo Individual do Cliente	9
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA XII Instalações	10
NORMA XIII Horários de Funcionamento	10
NORMA XIV Entrada e Saída de Visitas	11
NORMA XV Pagamento da Mensalidade	11
NORMA XVI Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	11
CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	14
NORMA XVII Refeições	14
NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados	14
NORMA XIX Atuação em Situação de Urgência	15
NORMA XX Passeios ou Deslocações	15
NORMA XXI Quadro de Pessoal	15
NORMA XXII Direção Técnica	16



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES	16
NORMA XXIII Direitos dos Clientes	16
NORMA XXIV Deveres dos Clientes	17
NORMA XXV Direitos dos Familiares dos Clientes	17
NORMA XXVI Deveres dos Familiares dos Clientes	18
NORMA XXVII Direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas	18
NORMA XXVIII Deveres do Centro Social Paroquial de Águas Santas	19
NORMA XXIX Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	19
NORMA XXX Contrato	20
NORMA XXXI Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	20
NORMA XXXII Livro de Reclamações	20
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS	20
NORMA XXXIII Alterações ao Regulamento	20
NORMA XXXIV Integração de Lacunas	21
NORMA XXXV Entrada em Vigor	21



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Águas Santas, Instituição particular de solidariedade social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Norte, em 9 de Julho de 2010, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

O Centro de Dia do Centro Social Paroquial de Águas Santas, rege-se pelo:

- 1) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho – que aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- 2) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS,I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- 3) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- 4) Protocolo de cooperação em vigor;
- 5) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- 6) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, em vigor.

NORMA III Destinatários e Objetivos

- 1) São destinatários do Centro de Dia, as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma IV.
- 2) Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- b)** Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c)** Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d)** Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela cultura, história e espiritualidade pessoais e pelas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e)** Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f)** Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima, e oportunidades para a mobilidade e a atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas de cada pessoa;
- g)** Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- h)** Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i)** Promover relação com a comunidade e na comunidade;
- j)** Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1)** O Centro de Dia é uma resposta social, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
- 2)** O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a)** Refeições;
 - b)** Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - c)** Apoio psicossocial;
 - d)** Administração Terapêutica, quando prescrita.
- 3)** Em situações de idosos sem retaguarda, podem ser assegurados ainda os serviços:
 - a)** Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - b)** Tratamento de roupa;
 - c)** Acompanhamento em consultas e exames clínicos realizados no concelho da Maia;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- d) Suplemento para jantar;
- e) Transporte.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1) O candidato ter capacidade física e mental que possibilite a sua integração em Centro de Dia;
- 2) Que os serviços da Instituição estejam habilitados para garantir serviços compatíveis com as necessidades do candidato;
- 3) Sendo solicitado o serviço transporte, nas viaturas da instituição, a admissão é condicionada pela existência de disponibilidade no mesmo, para a área de residência do candidato;
- 4) Ser residente na freguesia de Águas Santas, com exceção das situações em que existam vagas e/ou não haja candidatos na respetiva área;
- 5) Existência de familiar ou outro que garanta a continuidade dos cuidados básicos prestados pela Instituição, nomeadamente no período da noite, fins-de-semana, feriados e outros dias afins;
- 6) Responder a um inquérito sociofamiliar;
- 7) O Cliente e/ou familiar responsável assinar contrato de prestação de serviços;
- 8) Só em casos excecionais e justificados, a considerar individualmente, a Direção da Instituição, por informação de Direção Técnica, poderá não considerar uma ou mais das condições dispostas nas alíneas anteriores.

NORMA VI Inscrição

- 1) Para efeitos de admissão, o candidato deverá inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo posteriormente, fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) B.I. ou Cartão de Cidadão do Cliente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o Cliente pertença;

e) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;

f) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do Cliente, quando solicitado;

g) Comprovativo dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar;

h) Comprovativo do valor de renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

i) Comprovativo das despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em doença crónica.

2) O período de candidatura decorre no seguinte período: das 9h 00min às 17h 00min, em dias úteis, junto dos serviços administrativos;

3) Os documentos probatórios referidos anteriormente deverão ser entregues aquando da inscrição, junto dos Serviços Administrativos da Instituição, nos horários de atendimento acima referidos;

4) Em situações especiais, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a representação legal do Cliente;

5) 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.

NORMA VII **CrITÉRIOS de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos Candidatos:

1) Ser Cliente de outro serviço (10%)

2) Situação Económico Financeira precária (30%)

3) Viver só ou sem apoio de rede social de suporte (40%)

4) Idade superior a 65 anos (5%)

5) Residir na área geográfica (15%)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

A pontuação é determinada consoante a presença (10) ou a ausência (0) de cada critério, multiplicado pela ponderação (%) atribuída ao mesmo. O resultado final é somatório da pontuação obtida na totalidade dos critérios.

Em caso de candidatos sinalizados pela rede de suporte e/ou organismos externos à Instituição, as candidaturas serão avaliadas com carácter prioritário.

NORMA VIII **Arquivo de Inscrições**

Aquando a não existência de vagas para dar resposta imediata, a inscrição do candidato será arquivada, até ser possível proceder à integração.

NORMA IX **Admissão**

- 1) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
- 2) É competente para decidir o processo de admissão, a Diretora Técnica desta Instituição;
- 3) Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual;
- 4) No ato da admissão é devido o pagamento da participação mensal relativa ao mês decorrente.

NORMA X **Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento de Novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- 1) Aquando da admissão do Cliente, será entregue e explicado o Regulamento Interno;
- 2) Apresentação dos espaços destinados aos Clientes;
- 3) Gerir, adequar e monitorizar a integração do Cliente no Centro de Dia;
- 4) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do Cliente;
- 5) Caso existam, realizar o inventário dos bens que o Cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
- 6) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente nas atividades desenvolvidas;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

7) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;

8) Definir as regras de transporte do Cliente para a Instituição e desta para o domicílio;

9) Elaborar, após 30 dias, relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será arquivado no processo individual do Cliente;

10) Se durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial. Identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de integração. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1) O Processo Individual do Cliente contém os seguintes elementos:

a) A ficha de inscrição do Cliente;

b) Os documentos descritos na Norma VI;

c) Dados de identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;

d) Dados de identificação do médico assistente e respetivo contacto;

e) Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo respetivo responsável;

f) Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável;

g) Plano de Acolhimento Inicial;

h) Relatório final sobre processo de integração do Cliente;

i) Contrato de Prestação de Serviço celebrado entre o Cliente/Familiar e a Instituição;

j) Data de início e fim da prestação dos serviços;

k) Registo da cessação de contrato, com a data e o motivo de cessação, anexando os documentos comprovativos.

2) O processo individual do Cliente é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1) O Centro Social Paroquial de Águas Santas está sediado na Rua do Mosteiro, nº 230, Águas Santas – Maia. Em termos geográficos, situa-se a 200 metros do centro geográfico da freguesia denominado Alto da Maia e a 500 metros do Mosteiro de Águas Santas. É servido por uma rede viária de autocarros com destinos variados, desde Maia Centro, Valongo, Ermesinde, Porto Centro;

2) O Centro Social Paroquial de Águas Santas funciona integrado em equipamento e com recurso a serviços comuns com outras respostas sociais da Instituição, que funcionam com objetivos similares e complementares, nomeadamente:

- a) Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- c) Creche.

3) Os serviços internos e os espaços existentes na Instituição são:

- a) Serviços Administrativos;
- b) Cozinha;
- c) Lavandaria e Tratamento de roupas;
- d) Sala de refeições e salas de convívio;
- e) Espaço envolvente ao edifício;
- f) Ao Centro de Dia estão ainda adstritas 2 carrinhas de transporte de passageiros.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, das 9h 00min às 18h 00min, com exceção de feriados do calendário civil, 3ª feira de Carnaval, dias 24 e 31 de Dezembro. Poderão ainda ser decididos outros dias de encerramento, considerados pela Direção, e oportunamente informados aos Clientes.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

As visitas aos Clientes do Centro de Dia, por familiares e/ou amigos, são diárias, entre as 11h 00min e as 12h 00min e entre as 14h 00min e as 16h 00min, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da Instituição.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1) O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado do dia 15 ao dia 25 do mês a que respeita a prestação do serviço, nos Serviços Administrativos da Instituição, entre as 9h00m e as 17h00m;

2) No caso do não pagamento da mensalidade neste período, o valor da mesma será sujeito a um agravamento de 30%;

3) O não pagamento da mensalidade até 30 dias após este período, sem justificação prévia e plausível, poderá levar à suspensão da frequência, situação que será analisada pela Direção, de acordo com informação da Diretora Técnica, e comunicada por escrito aos Clientes;

4) O pagamento poderá ser efetuado em numerário, em cheque em nome do Centro Social Paroquial de Águas Santas ou por transferência bancária, cujo comprovativo deve ser entregue nos serviços administrativos ou enviado, via e-mail, para o endereço eletrónico da Instituição.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

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) A participação familiar devida pela utilização dos serviços de Centro de Dia, é determinada pela aplicação de uma percentagem entre os 45% e os 60% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

3) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2015, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento anual do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais;
- e) Bolsas de estudo e formação;
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de nota de liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- e) Comparticipações nas despesas na resposta social ERPI, relativo a ascendentes e outros familiares.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

4) Ao somatório das despesas acima referidas, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

5) As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, no início do ano civil, aplicando-se a tabela seguinte:

Cuidados e Serviços Previstos	Percentagem a Aplicar sobre o Rendimento per capita (RC)
Apenas o previsto no nº 2 da Norma IV	40%
<u>Acrescentando:</u>	
Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem	+5%
Suplemento para Jantar	+ 5%
Tratamento de Roupa	+ 5%
Serviço de Transporte	+ 5%
Alargamento do Horário de Funcionamento	+ 5%

6) A comparticipação familiar mensal poderá ser revista no caso de alteração de rendimentos e de dependência do Cliente;

7) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias consecutivos;

8) Em caso de alteração à tabela em vigor o Cliente será informado com um mês de antecedência

9) Poderão ser estabelecidos os necessários ajustamentos nas comparticipações familiares, de forma a assegurar a solidariedade entre os agregados familiares economicamente mais desfavorecidos e os de maiores recursos.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII Refeições

- 1)** O Centro de Dia proporcionará uma dieta alimentar adequada às necessidades dos Clientes, respeitando as prescrições médicas;
- 2)** O Centro de Dia fornece aos Clientes o pequeno-almoço (entre as 09h 00min e as 10h 00min), almoço (entre as 12h 00min e as 13h 30min) e lanche (entre as 16h00min e as 16h30min), podendo em caso excecionais, serem fornecidas outras refeições;
- 3)** As ementas serão afixadas semanalmente, podendo estar sujeitas a alterações;
- 4)** Os Clientes não estão autorizados a trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas para consumo próprio;
- 5)** Os Clientes não estão autorizados a trazer para o Centro de Dia bens alimentares e/ou bebidas alcoólicas para fornecer a outros Clientes da Instituição.

NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados

- 1) Atividades de satisfação de necessidades básicas:**
 - a)** Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal (em situação de condições precárias de habitação e de ausência de retaguarda familiar);
 - b)** Fornecimento de suplemento de alimentação para a refeição do jantar (em situação de ausência de retaguarda familiar e/ou incapacidade do próprio para a confecção da alimentação);
 - c)** Serviço de cabeleireiro.
- 2) Atividades culturais e recreativas:**
 - a)** Promoção de atividades de Convívio, Ocupação e Lazer, no sentido de ocupar o tempo livre, funcionando como terapia ocupacional, de acordo com o plano de atividades vigente. As atividades decorrem entre as 9h 00min e as 17h 00min
- 3) Atividades de apoio psicossocial:**



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

a) Atividades desenvolvidas pela equipa técnica, sempre que a situação do Cliente exige a intervenção dos referidos técnicos.

4) Atividades de promoção da saúde:

a) Acompanhamento, em situações de ausência de estrutura familiar ou que esta esteja comprovadamente impossibilitada de apoiar, a consultas médicas ou exames clínicos, quando estes decorram no concelho da Maia;

b) Controlo semanal da tensão arterial e da glicemia.

NORMA XIX

Atuação em Situação de Urgência

Em caso de acidente ou doença súbita, o Cliente será assistido de imediato na Instituição e se necessário recorrer ao hospital mais próximo, acompanhado de um colaborador da Instituição. A família será informada sobre a situação para que com, a maior brevidade possível, passe a acompanhar o Cliente em meio hospitalar ou similar.

Em situação de alterações comportamentais, os familiares serão contactados de imediato para que se possa decidir e estabelecer os procedimentos seguintes.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

1) Todos os Clientes em condições físicas adequadas poderão beneficiar de passeios coletivos de lazer ou recreação, programados e dirigidos pelo Técnico de Animação Sociocultural do Centro de Dia;

2) Os custos dos passeios que impliquem almoço em restaurante serão suportados pelos Clientes;

3) Só serão autorizadas saídas aos Clientes que apresentem condições físicas e mentais para tal.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1) O quadro de pessoal desta Resposta Social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXII
Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O/A Diretor(a) Técnico (a) é substituído nas suas ausências e impedimentos por um elemento da direção da Instituição ou por quem a direção designar.

CAPÍTULO V
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII
Direitos dos Clientes

São direitos dos Clientes:

- 1)** Utilizar os serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a resposta social de Centro de Dia, nos termos do acordado com esta;
- 2)** Igualdade de tratamento, independentemente da etnia, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- 3)** Ser tratado em boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- 4)** Participar, sempre que possível, e que a sua condição física e mental o permita, nas atividades socioculturais e recreativas, promovidas pela Instituição;
- 5)** Serviço personalizado e de qualidade que garanta a satisfação das suas necessidades;
- 6)** Respeito e atenção dos colaboradores;
- 7)** Sigilo e confidencialidade em relação à sua situação física, mental e social;
- 8)** Reclamar, sempre que entender, junto da Assistente Social de qualquer ocorrência que considerem pertinente;
- 9)** Ser disponibilizado, pela Instituição, o livro de reclamações.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes:

- 1) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- 2) Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- 3) Respeitar todas as regras de funcionamento da Instituição, nomeadamente, os horários estipulados para as refeições e transporte;
- 4) Indicar, no ato de admissão, familiar ou pessoa de confiança a contactar sempre que necessário;
- 5) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- 6) Liquidar pontualmente, no prazo que for fixado, a sua comparticipação mensal.

NORMA XXV

Direitos dos Familiares dos Clientes

São direitos dos familiares dos Clientes:

- 1) Ser respeitados na sua individualidade e privacidade;
- 2) Participar nas atividades para que sejam convidados, de acordo com os seus interesses, possibilidades e os interesses do familiar;
- 3) Ser informados das normas e regulamentos vigentes;
- 4) Ter acesso à ementa semanal;
- 5) Visitar o seu familiar, de acordo com o horário de visitas estabelecido ou noutra solicitado e autorizado;
- 6) Respeito e atenção dos colaboradores;
- 7) Reclamar, sempre que entenderem, junto da Assistente Social de qualquer ocorrência que considerem pertinente;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXVI

Deveres dos Familiares dos Clientes

São deveres dos familiares dos Clientes:

- 1) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- 2) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do lar, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa do seu familiar;
- 3) Comparticipar mensalmente nos custos da manutenção dos seus familiares, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;
- 4) Satisfazer o montante mensal acordado, sempre que os seus familiares se ausentem do Centro de Dia por hospitalização, férias ou outra situação em que o lugar continue assegurado;
- 5) Comunicar previamente à Instituição, eventuais saídas dos familiares do Centro, para onde estes se dirigem e quem os acompanha;
- 6) Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- 7) Respeitar todas as regras de funcionamento da Instituição, nomeadamente, os horários estipulados ou acordados para as visitas, para as entradas e/saídas do lar;
- 8) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição;
- 9) Liquidar pontualmente, no prazo estabelecido, a comparticipação mensal acordada.

NORMA XXVII

Direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas

São direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas:

- 1) Que os seus dirigentes e colaboradores sejam tratados com respeito e dignidade;
- 2) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 3) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 4) Ver respeitado o seu património;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

5) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou familiares no ato da admissão;

6) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVIII

Deveres do Centro Social Paroquial de Águas Santas

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1) Prestar os serviços constantes do regulamento interno;
- 2) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- 3) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- 4) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- 5) Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
- 6) Manter atualizados os processos dos Clientes, nos termos da Norma X;
- 7) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes;
- 8) Dispor de um livro de reclamações;
- 9) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1) No caso do Cliente desejar suspender temporariamente o serviço, solicitando a manutenção da vaga, deverá informar os motivos da suspensão e aguardar o parecer da Direção Técnica. Se o pedido for aceite será efetuada a redução de 10% da comparticipação familiar mensal, durante o período em que o serviço se encontra suspenso;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

2) Esta redução só ocorre quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias consecutivos;

3) No caso de a suspensão ser aceite, a vaga mantém-se por um período máximo de 6 meses.

NORMA XXX

Contrato

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

É entregue um exemplar ao Cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização de mensalidades ou outros aspetos tidos como conveniente, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do Cliente poderá ser solicitada com um mês de antecedência, por escrito, informando os motivos da suspensão.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção da Instituição 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.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXXIV
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social Paroquial de Águas Santas, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Outubro de 2019.

Águas Santas, 30 de Outubro de 2019

O Presidente da Direção

(Padre Augusto Moreira Vieira)

-----Recortar pelo picotado e arquivar no processo do Cliente

O/A _____ Cliente/familiar do Cliente de Centro de Dia,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento,
não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas

Águas Santas, __ de _____ de 20__

(Assinatura do Cliente/Familiar do Cliente)