



OLIVAL SOCIAL
Associação para o desenvolvimento de Olival

Regulamento Interno

Centro de Dia

Índice

Índice.....	2
Capítulo I.....	4
Disposições Gerais.....	4
Artigo 1º - Caracterização e Localização.....	4
Artigo 2º - Legislação Aplicável	4
Artigo 3º - Destinatários e Objetivos	4
Artigo 4º - Cuidados e Serviços	5
Capítulo II	5
Processo de Seleção e Admissão	5
Artigo 5º - Condições de Admissão	5
Artigo 6º - Inscrição	6
Artigo 7º - Critérios de Priorização	6
Artigo 8º - Admissão.....	6
Artigo 9º - Acolhimentos dos novos clientes.....	7
Artigo 10º - Período de Ambientação.....	7
Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços.....	7
Artigo 12º - Processo Individual.....	7
Artigo 13º - Cancelamento ou Desistência	8
Capítulo III	8
Funcionamento	8
Artigo 14º - Capacidade	8
Artigo 15º - Horário de Funcionamento.....	8
Artigo 16º - Visitas.....	8
Artigo 17º - Saídas	9
Capítulo IV	9
Comparticipação Familiar	9
Artigo 18º - Cálculo do Rendimento Per Capita	9
Artigo 19º - Tabela de Participações	10
Artigo 20º - Prova de Rendimentos e Despesas	11
Artigo 21º - Montante e Revisão da Participação Familiar	11
Artigo 22º - Mensalidades Não Enquadradas no Protocolo com a Segurança Social	11
Artigo 23º - Pagamento das Mensalidades	11
Capítulo V	12
Prestação de Cuidados e Serviços	12
Artigo 24º - Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva.....	12
Artigo 25º - Alimentação.....	12

Artigo 26º - Administração da Medicação Prescrita	12
Artigo 27º - Articulação com os Serviços Locais de Saúde	12
Artigo 28º - Cuidados de Higiene Pessoal.....	13
Artigo 29º - Cuidados de Imagem.....	13
Artigo 30º - Apoio Psicossocial.....	13
Artigo 31º - Tratamento da Roupa	13
Artigo 32º - Transporte	13
Artigo 33º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	13
Artigo 34º - Outros Serviços	13
Artigo 35º - Culto Católico	13
Artigo 36º - Articulação com a Família	14
Artigo 37º - Gestão Corrente dos Bens do Cliente	14
Capítulo VI	14
Recursos.....	14
Artigo 38º - Pessoal	14
Artigo 39º - Direção/Coordenação Técnica	14
Capítulo VII	14
Direitos e Deveres.....	14
Artigo 40º - Direitos dos Clientes.....	14
Artigo 41º - Deveres dos Clientes	15
Artigo 42º - Direitos da Instituição.....	15
Artigo 43º - Deveres da Instituição	16
Artigo 44º - Direitos do Voluntário ou Estagiário.....	16
Artigo 45º - Deveres do Voluntário ou Estagiário	16
Capítulo VIII	17
Interrupção e Cessação da Prestação de Serviços	17
Artigo 46º - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente.....	17
Artigo 47º - Cessação da Prestação de Serviços	17
Artigo 48º - Sanções ao Cliente.....	17
Capítulo IX	18
Disposições Finais.....	18
Artigo 49º - Livro de Reclamações	18
Artigo 50º - Livro de Registo de Ocorrências.....	18
Artigo 51º - Alterações ao Regulamento.....	18
Artigo 52º - Integração de Lacunas	18
Artigo 53º - Entrada em Vigor	18
Anexo	19

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º - Caracterização e Localização

O Centro de Dia da Olival Social, sita na Rua da Relva 43, 4415-706 Olival, pertencente à Olival Social, Associação para o Desenvolvimento de Olival, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 14-07-2008, para a resposta social de Centro de Dia, que se rege pelas seguintes normas:

Artigo 2º - Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/16 de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º - Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no artigo 4º.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e

- atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

Artigo 4º - Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Apoio psicossocial;
 - d) Jantar;
 - e) Tratamento de roupa;
 - f) Transporte;
 - g) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - h) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente, serviços de apoio domiciliário.

Capítulo II

Processo de Seleção e Admissão

Artigo 5º - Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Centro de Dia:
 - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos e carecer deste tipo de resposta social;
 - b) Não padecer de doenças infecto-contagiosas (em fase ativa) ou perturbações mentais que ponham em risco a integridade física dos outros clientes;
 - c) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social de Centro de Dia;
 - d) Ser residente na freguesia de Olival, do concelho de Vila Nova de Gaia, ou ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade;
 - e) Ter inscrição efetuada;
 - f) Aceitar as regras específicas constantes do regulamento interno.
2. O Centro de Dia não é especializado em acolhimento de pessoas com demência. Poderão ser aceites clientes com demência ligeira, desde de que os familiares ou cuidadores se responsabilizem pela sua inscrição e aceitem que as condições que serão apresentadas a este cliente serão idênticas às dos demais.

Artigo 6º - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação/entrega dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente (e comprovativo da inexistência de doença infecto-contagiosa em fase ativa) e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente (prova de vida);
 - g) Comprovativo da despesa mensal de saúde e medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (declaração médica);
 - h) Recibo da renda ou prestação mensal da habitação;
 - i) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação;
 - j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 7º - Critérios de Priorização

1. Sempre que a capacidade do Centro de Dia não permita a admissão do total dos candidatos, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Encontrar-se em situação económico-financeira precária;
 - b) Encontrar-se em situação de risco, em virtude de isolamento ou perda de capacidades;
 - c) Existência de cônjuge frequentar o estabelecimento;
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - e) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
 - f) Ser sócio ou ascendente direto de um sócio da associação com a quotização em dia.
2. A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatoria heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjuntamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 8º - Admissão

1. Após a inscrição, a Coordenadora da Terceira Idade apresenta um parecer técnico à Direção.
2. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação social e económica e o parecer previamente realizados pela Coordenadora da Terceira Idade.
3. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do cliente, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.

4. Em casos de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Coordenadora da Terceira Idade, sujeita a posterior análise e confirmação por parte da Direção.
5. Os casos de urgência serão analisados exaustivamente, sempre em função da situação concreta, que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. Para diagnóstico da situação do cliente, poderão as técnicas sociais realizar visitas domiciliárias.
8. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal.
9. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade, assim como a aquisição do chapéu da instituição que será para uso exclusivo do cliente.

Artigo 9º - Acolhimentos dos novos clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 90 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.

Artigo 10º - Período de Ambientação

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do mesmo; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.
3. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente ou seu representante legal donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 12º - Processo Individual

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Dados pessoais do cliente e do representante legal;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação da situação social;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - f) Motivação do cliente;
 - g) Parecer técnico;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Lista de pertences do cliente;
 - j) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k) Registos de avaliação e participação do cliente;
 - l) Plano de Desenvolvimento Individual;
 - m) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. O Centro de Dia deve manter atualizado o processo individual do cliente, podendo, para tal, solicitar ao cliente a entrega anual de documentação.

Artigo 13º - Cancelamento ou Desistência

O cancelamento ou desistência implicam a perda automática de qualquer vaga para frequência do Centro de Dia, pelo que para o cliente ser de novo admitido terá de efetuar nova inscrição.

Capítulo III

Funcionamento

Artigo 14º - Capacidade

O Centro de Dia tem capacidade para 60 clientes, sendo que 20 desses lugares estão abrangidos pelo protocolo com a Segurança Social.

Artigo 15º - Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8h00 às 17h30.
2. A Instituição poderá, desde que justificada a necessidade, funcionar para além dos dias úteis e noutros horários, por iniciativa da Direção, de acordo com as normas legais.
3. Sempre que haja alteração do horário previsto de funcionamento, os clientes deverão ser avisados pelos responsáveis, com a maior antecedência possível.
4. Esta instituição encontra-se encerrada nas seguintes datas:
 - a) Terça-Feira de Carnaval;
 - b) Sexta-Feira Santa;
 - c) Dias 24 e 31 de dezembro;
 - d) Feriados Nacionais;
 - e) Feriado Municipal.

Artigo 16º - Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do Centro de Dia, desde que estes se identifiquem à entrada e contando que a visita se efetive no período diário seguinte:
 - a) Período da manhã: das 9h30 às 12h00;

- b) Período da tarde: das 14h00 às 16h00.
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Coordenadora da Terceira Idade ou a quem a substitui.

Artigo 17º - Saídas

As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do Centro de Dia, e devendo-se acatar o seguinte:

- a) Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao Centro de Dia e do seu amparo físico e material;
- b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação à Coordenadora da Terceira Idade.
- c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico de família.

Capítulo IV

Comparticipação Familiar

Artigo 18º - Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é efetuado da seguinte forma:

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

Sendo:

RC: Rendimento per capita mensal

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D: Despesas mensais fixas

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 reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
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;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.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%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 do Artigo 37º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 19º - Tabela de Comparticipações

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 tabela em anexo.

Artigo 20º - Prova de Rendimentos e Despesas

1. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 21º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. Na situação de não ser possível enquadrar o cliente nas vagas protocoladas com a Segurança Social para frequência do Centro de Dia, este serviço poderá ser-lhe prestado mediante o pagamento da comparticipação apurada com a aplicação da fórmula da Segurança Social, à qual acresce uma taxa de 10%.
2. A taxa para clientes não abrangidos pelo protocolo da Segurança Social poderá ser revista anualmente, sendo o seu valor comunicado ao cliente.

Artigo 22º - Mensalidades Não Enquadradas no Protocolo com a Segurança Social

1. Na situação de não ser possível enquadrar o cliente nas vagas protocoladas com a Segurança Social para frequência do Centro de Dia, este serviço poderá ser-lhe prestado mediante o pagamento da comparticipação apurada com a aplicação da fórmula da Segurança Social, à qual acresce uma taxa de 10%.
2. A taxa para clientes não abrangidos pelo protocolo da Segurança Social poderá ser revista anualmente, sendo o seu valor comunicado ao cliente.

Artigo 23º - Pagamento das Mensalidades

1. A mensalidade deverá ser paga até ao dia 8 do mês a que disser respeito.
2. Os pagamentos poderão ser feitos:
 - a) nos Serviços Administrativos da instituição (na Quinta do Carvalho, Rua da Relva, 43, Olival) em numerário, por multibanco ou por Ticket Care;
 - b) por referência bancária;
 - c) Por débito direto.
3. Para efeitos de faturação, o valor a cobrar pelos serviços prestados será contabilizado considerando o período compreendido entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês em questão. As faltas existentes neste período, quando devidamente documentadas, serão consideradas na fatura do mês seguinte, de acordo com o ponto 2 do art. 21º.
4. Para além da mensalidade do mês corrente, na fatura serão considerados todos os serviços contratualizados prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais não contratualizados é efetuado previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
6. A falta de pagamento da mensalidade dentro do prazo estipulado constitui o devedor em mora com as devidas consequências legais.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. No caso de inscrição cuja data de admissão não se verifique no início do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentados.

Capítulo V

Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 24º - Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Artigo 25º - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. Poderá ser disponibilizado o jantar, considerado, neste caso, como um serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. Se necessário, o Centro de Dia está capacitado para a administração de alimentação por sonda.

Artigo 26º - Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

Artigo 27º - Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do Centro de Dia podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, quando os mesmos estão disponíveis.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Apenas em situações de exceção, quando não existe estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada, poderá o acompanhamento a consultas ou exames, por parte de uma ajudante de ação direta, ser realizado.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
4. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato.
5. Nas situações de emergência relacionadas com incêndios, inundações ou outras, serão encetados procedimentos conforme o Manual de Atuação em Situação de Emergência adotado pela instituição.

Artigo 28º - Cuidados de Higiene Pessoal

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

Artigo 29º - Cuidados de Imagem

O serviço de imagem consiste na prestação de cuidados a nível da barba/bigode, cabelo (penteados, corte, pintura), unhas (manicura e pédicure).

Artigo 30º - Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

Artigo 31º - Tratamento da Roupa

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

Artigo 32º - Transporte

1. O serviço de transportes será realizado de acordo com a disponibilidade da instituição, entre as 7h00 e as 9h45 e entre as 16h30 e as 18h30, com possibilidade de atraso em virtude de um qualquer imprevisto ou trânsito.
2. Na eventualidade de não ser necessária a realização de uma qualquer viagem de transporte, a dispensa pontual do serviço deverá ser comunicada à instituição, no mínimo, no dia anterior à realização do mesmo.

Artigo 33º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

Artigo 34º - Outros Serviços

Em caso de necessidade e mediante contratualização do serviço, poderá ser disponibilizado apoio domiciliário aos clientes do centro de dia, durante os dias úteis ou ao fim-de-semana.

Artigo 35º - Culto Católico

3. Os clientes do Centro de Dia têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico.
4. Os clientes poderão professar qualquer religião.

Artigo 36º - Articulação com a Família

1. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Coordenadora da Terceira Idade ou Diretora Geral da instituição sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.
2. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, serão efetuadas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

Artigo 37º - Gestão Corrente dos Bens do Cliente

1. A Instituição não se responsabiliza por qualquer objeto cuja guarda não lhe seja confiada.
2. A instituição não aceita guardar dinheiro ou objetos de valor dos clientes e não se responsabiliza pelos mesmos, caso os clientes os tragam para o Centro de Dia.
3. Todos os objetos que são confiados à instituição constam da Lista de Pertences da Cliente, que integra o seu processo individual.
4. Os pertences do cliente que são confiados e mantidos na instituição são guardados em local próprio, devidamente identificados.

Capítulo VI

Recursos

Artigo 38º - Pessoal

1. Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 39º - Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica do Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Educadora Social afeta ao Centro de Dia.

Capítulo VII

Direitos e Deveres

Artigo 40º - Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo.
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Ter acesso à ementa semanal.
8. À inviolabilidade da correspondência.
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
10. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 41º - Deveres dos Clientes

1. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
2. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
3. Tratar com respeito e dignidade todo o pessoal da instituição, bem como os demais clientes.
4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
5. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
6. Avisar à Coordenadora da Terceira Idade, com antecedência, de eventuais ausências, nomeadamente às refeições, ou impedimento de utilização dos serviços de apoio.
7. Avisar a Coordenadora da Terceira Idade, com antecedência, de possíveis alterações de dieta alimentar e de prescrições medicamentosas.
8. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
9. Comparticipar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar.
10. Manter as instalações e equipamentos da instituição dentro dos parâmetros de limpeza, ordem e correta utilização.
11. É expressamente proibido fumar em todo o espaço interior da instituição.
12. Não é permitido dar qualquer gratificação aos colaboradores da instituição.
13. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 42º - Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Receber a mensalidade dos clientes até ao dia 8 do respetivo mês.
4. Receber todas as informações pertinentes, com rigor e verdade, nomeadamente no que diz respeito ao estado de saúde e contexto familiar do cliente.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
6. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
7. Exigir o respeito por todos os funcionários da instituição.
8. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à

eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

9. Respeitar o regulamento interno.

Artigo 43º - Deveres da Instituição

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
5. Assegurar ao cliente o acolhimento e a prestação de serviços, que satisfaçam necessidades básicas e melhorem a qualidade de vida do cliente, recorrendo, quando necessário e pertinente, à colaboração dos familiares.
6. Favorecer as relações interpessoais entre clientes e entre estes e o restante pessoal da instituição.
7. Estimular o envelhecimento ativo, no respeito pelas características individuais, realizando atividades ocupacionais.
8. Respeitar a diferença e a pluralidade de culturas.
9. Transportar os clientes, sempre que acordado.
10. Estar disponível para eventuais reuniões solicitadas pelo cliente ou familiares.
11. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
12. Manter os processos dos clientes atualizados.
13. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 44º - Direitos do Voluntário ou Estagiário

1. Conhecer o regulamento interno do Centro de Dia.
2. Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da instituição.
3. Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

Artigo 45º - Deveres do Voluntário ou Estagiário

1. Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham.
2. Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes.
3. Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário/estágio mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
4. Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes.
5. Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário/estágio.

Capítulo VIII

Interrupção e Cessação da Prestação de Serviços

Artigo 46º - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. As faltas de frequência superiores a 30 dias, que não sejam devidamente justificadas e comunicadas à instituição, podem levar o estabelecimento a considerar-se desvinculado de todos os compromissos assumidos em relação à inscrição do cliente, podendo proceder de imediato ao cancelamento da mesma.

Artigo 47º - Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes
 - b) Caducidade (falecimento do cliente, ausência do Centro de Dia por período superior a 30 dias sem motivo justificado)
 - c) Revogação
 - d) Integração em outra resposta social da Instituição
 - e) Incumprimento
 - f) Inadaptação do cliente
2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias.
3. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do cliente, com ou sem aviso prévio por parte deste à instituição, fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas faturas já emitidas em seu nome ou em faturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de incumprimento do aviso prévio mencionado no ponto 2 por parte do cliente ou o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltam para o término do contrato.
5. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
6. No caso de a instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que o cliente não poderá frequentar o equipamento.
7. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) A existência de dívidas à instituição, designadamente, duas ou mais faturas não liquidadas;
 - b) Desrespeito pelas regras da instituição, equipa técnica ou demais funcionários;
 - c) Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
8. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida da comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

Artigo 48º - Sanções ao Cliente

1. O incumprimento reiterado e doloso dos deveres definidos anteriormente é fundamento, consoante a gravidade da violação, da aplicação das sanções de suspensão ou expulsão.
2. As sanções são aplicadas por decisão da Direção, ouvindo o responsável técnico.

3. No caso dos associados da instituição, as aplicações das sanções previstas no presente regulamento não implicam automaticamente a suspensão ou cessação da qualidade de sócio.
4. Para além das sanções aplicadas, a Direção pode ainda, consoante a gravidade dos casos, agir civil e criminalmente.

Capítulo IX

Disposições Finais

Artigo 49º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos sempre que desejado.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Coordenadora da Terceira Idade ou à Diretora Geral da Instituição.

Artigo 50º - Livro de Registo de Ocorrências

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

Artigo 51º - Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, assim como à tutela, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do cliente ou representante legal, ser-lhe-á entregue via correio eletrónico.

Artigo 52º - Integração de Lacunas

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

Artigo 53º - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em janeiro de 2018.

Aprovado pela Direção a 13 de novembro de 2017.

Anexo

Tabela para apuramento das participações familiares

(artigo 19º)

Cuidados e serviços previstos no artigo 4.º	Dias úteis
Apenas o previsto no n.º 1	40%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%
Acrescendo c) ou d)	50%
Acrescendo c) e d)	55%
Acrescendo h)	acresce 5%
Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base na natureza do serviço