

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE AVELEDA

**Instituição Particular de Solidariedade Social**



REGULAMENTO INTERNO  
PARA A RESPOSTA SOCIAL

*CENTRO DE DIA*



## **Índice**

<i>Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia</i> .....	4
CAPÍTULO I: .....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
Norma I .....	4
Âmbito de aplicação .....	4
Norma II .....	4
Legislação Aplicável .....	4
Norma III .....	5
Objectivos do regulamento .....	5
Norma IV .....	5
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas .....	5
CAPÍTULO II: .....	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	6
Norma V .....	6
Condições de Admissão e Lista de Espera .....	6
Norma VI .....	6
Candidatura .....	6
NORMA VII .....	7
Critérios de Admissão .....	7
NORMA VIII .....	7
Admissão .....	7
NORMA IX .....	7
Acolhimento dos Novos Clientes .....	7
NORMA X .....	8
Processo Individual (PI) do Cliente .....	8
NORMA XI .....	9
Listas de Espera .....	9
CAPÍTULO III .....	9
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	9
NORMA XII .....	9
Instalações .....	9
NORMA XIII .....	10
Horários de Funcionamento .....	10
Entrada e Saída de Visitas .....	10
NORMA XV .....	10
Pagamento da Mensalidade .....	10
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	10
NORMA XVII .....	13
Refeições .....	13
NORMA XVIII .....	13
Passeios ou Deslocações .....	13
NORMA XIX .....	13
Quadro de Pessoal .....	13
CAPÍTULO IV .....	13
DIREITOS E DEVERES .....	13
NORMA XX .....	14



Direitos dos Voluntários .....	14
NORMA XXI.....	14
Deveres dos Voluntários .....	14
NORMA XXII .....	14
Direitos dos Clientes e Familiares .....	14
NORMA XXIII.....	14
Deveres dos Clientes e Familiares .....	14
NORMA XXIV.....	15
Direitos da Direção do Centro Social Paroquial de Aveleda .....	15
NORMA XXV .....	15
Deveres do Centro Social Paroquial de Aveleda .....	15
NORMA XXVI.....	15
Disposições Complementares – Saúde .....	15
Disposições Complementares – Bens do Cliente.....	16
NORMA XXVII .....	16
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente .....	16
NORMA XXVIII.....	16
Contrato.....	16
NORMA XXIX.....	16
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	16
NORMA XXX .....	17
Livro de Reclamações.....	17
NORMA XXXI.....	17
CAPÍTULO V .....	17
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	17
NORMA XXXI.....	17
Alterações ao Regulamento .....	17
NORMA XXXII .....	17
Integração de Lacunas.....	17
NORMA XXXIII .....	17
Entrada em Vigor.....	17



*Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia*

**CAPÍTULO I:**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Norma I**

**Âmbito de aplicação**

O **Centro Social e Paroquial de Aveleda** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Colectiva de Utilidade Pública e sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objectivos estatutários e através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P em 20/12/2004 tem em funcionamento o Centro de Dia com sede no Largo da Igreja nº 12, 4705-046 Braga, na freguesia de Aveleda, com capacidade para 10 utentes.

O **Centro de Dia** é uma Resposta Social que consiste na prestação de um conjunto diversificado de serviços de forma a contribuir para a manutenção do idoso na sua comunidade local. Esta Instituição destina-se ainda, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Aveleda ou do Concelho de Braga, bem como situações encaminhadas pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, de acordo com o protocolo estabelecido.

**Norma II**

**Legislação Aplicável**

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social do Centro de Dia para Idosos do Centro Social são os seguintes:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social com alterações previstas no 218 D/2019, de 15 de julho;
- 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional da Cooperação);
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.



### **Norma III**

#### **Destinatários e objectivos do regulamento**

1. São destinatários do Centro de dia:

- a) Pessoas com 65 anos ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;

2. O presente Regulamento Interno visa:

- > Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- > Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento/estrutura prestadora de serviços;
- > Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- > 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;
- > Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- > Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- > Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado 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;
- > Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- > Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- > Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- > Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- > Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- > Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- > Dinamizar relações intergeracionais.

### **Norma IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

O **Centro de Dia** assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:

- Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas;
- Cuidados de higiene e conforto pessoal (de acordo com as necessidades);
- Tratamento de roupa (de uso pessoal do Cliente);
- Transporte (de e para o Centro de Dia);
- Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar/económica assim o justifique (compras, consultas e exames médicos);
- Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros).

O **Centro de Dia** realiza, ainda, as seguintes actividades:

- Animação física ou motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);



- Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem, compreensão);
- Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, bordados);
- Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música, expressão dramática);
- Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
- Animação lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos de tabuleiro).
- Acompanhamento Psicológico.

O **Centro de Dia** realiza também os seguintes serviços não incluídos no valor da mensalidade:

- Cabeleireiro, que se desloca à Instituição, uma vez por semana;
- Serviços de Enfermagem (pensos, curativos, etc.), de acordo com a tabela em prática na instituição.

## **CAPÍTULO II:**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V**

##### **Condições de Admissão e Lista de Espera**

A admissão dos clientes é condicionada pelo número de vagas existentes. Havendo vaga a admissão é feita após decisão da Direcção. Não havendo vaga, o utente fica inscrito em lista de espera.

A inscrição em lista de espera é válida por o período de um ano, sendo necessário efetuar nova inscrição caso a necessidade se mantenha.

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- » Manifestar vontade em ser apoiado/a
- » Inscrição prévia na secretaria do CSPA
- » Ter idade igual ou superior a 65 anos, considerando-se pessoas com uma idade inferior portadoras de doença incapacitante;
- » Ser residente na área geográfica do Centro Social e Paroquial de Aveleda e, posteriormente, de freguesias limítrofes;

#### **Norma VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação 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 cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;



- 1.5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.6. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de Segunda-feira a Sexta-feira
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9:00h às 17:00h (com marcação prévia)
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos 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 selecção dos clientes:

1. Utente do Centro Social e Paroquial de Aveleda;
2. Residente na freguesia de Aveleda;
3. Situação económica (particularmente situações desfavorecidas e de grande precariedade);
4. Vivam sozinhas (risco de isolamento social);
5. Doença, deficiência ou invalidez;
6. Estar privado de apoio familiar;
7. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
8. Situações de emergência social;
9. Outros que a Direcção considere pertinentes.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
- É competente para decidir a Direcção.
- Da decisão será dado conhecimento ao cliente.
- No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: um mês da mensalidade.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, decorrendo entre 1 a 2 meses.

### **Regras de Acolhimento:**



No ato de Admissão o cliente deverá ser acompanhado pela família e/ou pelo responsável pela sua integração. Serão conduzidos em visita guiada pelas instalações.

- » Os clientes são admitidos de segunda a sexta-feira, em dias úteis, entre as 09h30 e as 15h00.
- » Apresentar a equipa responsável pelo CSPA, nomeadamente os ajudantes de acção directa e técnicos que articularão com o cliente;
- » Apresentar o espaço que o cliente frequentará;
- » Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o CSPA;
- » Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- » Avaliar as reacções do cliente;
- » Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- » Evidenciar a importância da participação dos responsáveis do cliente nas actividades a desenvolver;
- » Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CSPA, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- » Divulgar os mecanismos de participação no CSPA, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
- » Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.
- » Serão registadas todas as ocorrências e comunicadas ao responsável do cliente;
- » Ao familiar responsável será disponibilizado o presente regulamento e, depois de aprovada a mensalidade pela direcção, será celebrado um Contrato de Prestação de Serviços, onde o responsável pelo cliente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e, ainda, a cumprir e fazer cumprir ao cliente todas as normas de funcionamento. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na Instituição sempre que para tal seja solicitado.
- » Se os pareceres técnicos indicarem a não adaptação ao ambiente institucional, durante o período experimental, este facto será comunicado à família sendo proposto o alargamento do período experimental ou a saída definitiva da Instituição.

## **NORMA X**

### **Processo Individual (PI) do Cliente**

O processo é arquivado em capa própria no Centro e elaborado de acordo com o normativo considerando os seguintes princípios:

No Processo Individual do Cliente deve constar:

1. Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
2. Ficha de Inscrição;
3. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
6. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (ex. declaração de rendimentos, B.I., contribuinte, despesas fixas);
7. Dados de identificação e caracterização social do cliente;



8. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
9. Identificação e contactos da pessoa próxima do cliente, em caso de emergência/necessidade;
10. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
11. Registo da prestação dos serviços e participação nas actividades;
12. Registo das ocorrências de situações anómalas;

**NORMA XI**  
**Listas de Espera**  
**Registo Inscrições**

Havendo vaga a admissão é feita imediatamente após decisão da Direção. Não havendo vaga no imediato, e para os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade é feito um registo da informação necessária e colocada em arquivo próprio.

Não há ordem nas inscrições e a inscrição permanecerá até que seja cancelada ou após informações de falecimento.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XII**  
**Instalações**

1. O Centro Social e Paroquial de Aveleda está sediado em Largo da Igreja nº 12, 4705-046 e as suas instalações são compostas por:
  - 5 Quartos com WC privado (três duplos e dois individuais);
  - 1 Sala de convívio;
  - 1 Sala de jantar;
  - 1 Salão de cabeleireiro;
  - 1 Quarto apoio a funcionárias e Centro de Dia
  - 1 Gabinete médico;
  - 1 Bar;
  - 1 Salão polivalente;
  - 1 Jardim.
  - 1 Cozinha ;
  - 1 Escritório
  - 1 Dispensa



- 1 Lavandaria
- 1 Arrumos

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Dia funciona de Segunda a Sexta das 8:00 às 20:00 horas.

O Centro de Dia encerra dia 24 e 31 de Dezembro, aos dias feriados e fins-de-semana.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

- É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do Centro de Dia, contando que se efective no período diário das 10:00h às 11:00h e das 15:00 às 18:30.

- No entanto, sempre que se justificar, este horário poderá ser alterado em detrimento do bem-estar do idoso.

- As visitas permanecerão na Sala de Convívio.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia dez de cada mês na secretaria da CSPA.
2. Os pagamentos relativos a outras actividades/serviços prestados pela instituição são pagos na secretaria do CSPA em prazo acordado.
3. No caso de desistência, sem aviso prévio, ou falecimento do cliente a mensalidade é paga na sua totalidade.

### **NORMA XVI**

#### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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



- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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 recta 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.

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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo 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 acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

A mensalidade é calculada com base na soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado, por comprovativos da mesma.

A comparticipação mensal devida pelo utente sob a forma de mensalidade corresponde a 40% do sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, valor que corresponde à prestação de serviços de alimentação (almoço e lanche), higiene pessoal e actividades ocupacionais (internas).

A prestação de outros serviços, para além dos referidos no ponto 4, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar (percentagem varia consoante o serviço).

Salvo alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinaram a respectiva mensalidade, a comparticipação mensal do utente é objecto de revisão anual.

No caso do utente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade. Se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 10% na mensalidade, pagando por isso 90% do valor estipulado.

Não há redução de comparticipação familiar mensal, mesmo que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar.

Anualmente será solicitado aos responsáveis pelo cliente toda a informação necessária para se proceder à actualização das mensalidades. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o utente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para o cálculo da mensalidade a pagar ou será cobrada a mensalidade máxima.

O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços administrativos.

O não pagamento da mensalidade, sem uma justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à regularização das mensalidades.



As despesas com medicação, fraldas e outras ajudas técnicas constituem valores acrescidos à mensalidade / comparticipação familiar.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

Os horários das refeições são de acordo com o melhor funcionamento da instituição e de acordo com as necessidades dos clientes. O cliente respeitará os horários das refeições, que constam do mapa afixado no CSPA, salvo em situações especiais atendíveis pela responsável.

## **NORMA XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

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

--» A concretização de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural, supervisionados pela Directora Técnica da resposta social, que organiza as actividades, nas quais os clientes do Centro de Dia estão incluídos.

--» Os passeios, quando necessário, serão cobrados aos clientes.

--» Na organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos a Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os clientes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida à Directora Técnica.

--» Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores desta instituição.

--» Os clientes cuja saída, por qualquer limitação física, achaques ou avanço de idade, possa representar um risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão para tal, quando acompanhados por familiar ou pessoa amiga ou ainda por funcionário do CSPA, que assumam a responsabilidade do seu regresso;

--» Os clientes que estejam sob tratamento ou controlo clínico só poderão sair desde que obtenham autorização do médico e, neste caso, igualmente acompanhada nos moldes anteriores;

--» A Direcção do CSPA não se responsabiliza por saídas que não sejam previamente comunicadas.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**



## **NORMA XX**

### **Direitos dos Voluntários**

São direitos dos Voluntários:

- » Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- » Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- » Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- » Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;
- » Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- » Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- » Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

## **NORMA XXI**

### **Deveres dos Voluntários**

São deveres dos Voluntários:

- » Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- » Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- » Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- » Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- » Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- » Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- » Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes e Familiares**

São direitos dos clientes:

- » Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Centro de Dia;
- » Exigir respeito pela sua identidade pessoalidade e privacidade;
- » Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- » Respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- » Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- » Transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência no CSPA;
- » Conhecimento das ementas semanais.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos Clientes e Familiares**

São deveres dos clientes:



- > Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- > Participar na criação de um bom relacionamento entre todos.
- > Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida activa;
- > Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- > Comparticipar mensalmente nos custos dos serviços prestados, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;
- > Participar no bom funcionamento dos serviços, através de sugestões ou críticas construtivas que visem melhorar a qualidade dos serviços.
- > Participar por escrito à Direcção, com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias ou definitivamente.

## **NORMA XXIV**

### **Direitos da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda**

São direitos da Direcção do CSPA:

- > O CSPA reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
- > O CSPA tem o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respectivo pagamento da mensalidade.
- > Na eventualidade do Nome do CSPA poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

## **NORMA XXV**

### **Deveres do Centro Social Paroquial de Aveleda**

São deveres da Direcção do CSPA:

- > Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias.
- > Dar uma resposta social a pessoas necessitadas de uma intervenção institucional.
- > Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa.
- > Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades básicas dos clientes;
- > Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- > Colaborar na prestação de cuidados de saúde.
- > Fomentar as relações interpessoais entre os idosos e com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
- > Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.
- > Ajudar em outras situações do interesse do cliente, desde que o CSPA para isso tenha capacidade.

## **NORMA XXVI**

### **Disposições Complementares – Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do Cliente.



2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do Cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.

3. A pessoa próxima do Cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente na unidade hospitalar.

4. 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.

5. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem e seja possível;

6. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos familiares;

7. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

### **Disposições Complementares – Bens do Cliente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

## **NORMA XXVII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

A interrupção da prestação de cuidados, por iniciativa do cliente, pode ser denunciada a todo o tempo com a antecedência mínima de 30 dias

Toda a ausência do cliente deve ser comunicada:

1. Qualquer ausência do cliente não determina qualquer efeito na mensalidade;
2. Todas as ausências deverão ser comunicadas à Directora Técnica, por escrito;

## **NORMA XXVIII**

### **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.

## **NORMA XXIX**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A Cessação da Prestação de Serviços pode ser denunciado a todo o tempo, por iniciativa do CSPA, com a antecedência mínima de 30 dias, quando ocorrerem situações tais como:

- Incumprimento das regras estabelecidas;



- Falta de pagamento;
- Omissão de dados importantes no momento de admissão.
- Difamação ou mal dizer quer dos clientes ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
- Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão com os demais clientes e/ou com pessoal técnico ou auxiliar;
- Morte do cliente.

## **NORMA XXX**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria sempre que desejado ou online.

## **NORMA XXXI**

### **Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos**

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes, o qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados. Esses registos devem ser entregues à Directora Técnica, que por sua vez dará conhecimento à Direcção da instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXI**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPA, deverão 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 XXXII**

### **Integração de Lacunas**

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

## **NORMA XXXIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno do Centro de Dia entrou em vigor com as alterações introduzidas em 1 de Janeiro de 2017.

**Aveleda, 1 de Janeiro de 2024**



A Direcção