



Centro Social Paroquial
Nossa Senhora do Cabo

Centro de Dia

Padre Dehon

Regulamento Interno

11 de Novembro de 2015

Padre
Ruy
2 10

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma 1ª – Âmbito da Aplicação

1. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora do Cabo – de ora em diante também designado abreviadamente por Centro- é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, para desempenhar o múnus indicado nos presentes Estatutos, em ordem ao bem público eclesial, ereta canonicamente por decreto do Ordinário da Diocese de Lisboa com Estatutos aprovados por esta autoridade eclesiástica.
2. Segundo o Direito Português, o Centro é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, integrada no tipo de Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 14/91, a fls. 116 do Livro n.º 4; fls. 98 do Livro n.º 6 e fls. 47 do Livro n.º 7, com estatutos registados no dia 18 de Março de 1991 no 4.º Livro das Fundações de Solidariedade Social.
3. O Centro de Dia Padre Dehon, de ora em diante também designado abreviadamente por CD, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa para a resposta social de Centro de Dia para Idosos.
4. O CD é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços desenvolvidos em equipamento e que contribuem para a manutenção do Utente no seu meio socio-familiar, motivando a sua participação e autonomia e assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

Norma 2ª – Legislação Aplicável

1. Quer o Centro, quer o CD, regem-se primeiramente pelos princípios e valores da Igreja Católica, expressos na Doutrina Social da Igreja, regulados pelo Direito Canónico e pela Concordata de 2004.

2. Segundo os princípios e valores da Igreja Católica, descritas na Doutrina Social da Igreja, a Família é a célula vital da sociedade, primeira sociedade natural, santuário da vida, a quem é atribuída a tarefa do cuidado mútuo a todos e a cada um dos seus membros.

Assim, o Centro considera fundamental o papel de cada Familiar como primeiro Cuidador dos seus Idosos. A Equipa do CD tem a missão de colaborar com os familiares no cuidado dos Idosos.

É com base na Verdade e no Amor que se entende a Colaboração dos Familiares que, confiando e cooperando com a Equipa do CD, devem zelar pelo bem-estar físico e psíquico do Idoso, ajudando-a a criar as condições para continuar a sociabilizar.

3. O CD rege-se também, subsidiariamente, e no que não for conflituante com o estipulado na 2ª norma, ponto 1, pelo Estatuto das IPSS e demais legislação aplicável.

4. Missão, Visão e Valores

a) A Missão do Centro é Cuidar ao longo da vida, com verdade e responsabilidade dentro dos princípios da Fé Cristã.

b) A Visão do Centro é atingir a excelência na prestação de cuidados, na gestão responsável e sustentável, contribuindo para o equilíbrio saudável da Comunidade de Linda-a-Velha

c) São valores, do Centro:



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature, a smaller signature, and the name 'Padre' followed by a cross symbol.

Respeito - Pautar a nossa conduta por princípios de respeito, cordialidade, responsabilidade, confiança e transparência na relação com: clientes, colaboradores, voluntários, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil.

Qualidade - Procurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas de todos os envolvidos.

Cooperação - Criar um ambiente de paz e confiança, acrescentar valor através do esforço colectivo. Colaborar na equipa activa e proactivamente.

Responsabilidade Social - Promover um elevado sentido de responsabilidade na construção de uma sociedade mais justa.

Inovação e Empreendedorismo - Promover e estar aberto a mudanças e ao desenvolvimento de novas ideias / projectos, transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.

Responsabilidade Ambiental - Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e actuando para a redução de desperdícios, respeito e rentabilização de recursos naturais em prol de maior eficiência / eficácia energética.

Norma 3ª - Destinatários e Objectivos

1. São destinatários do CD os Idosos que se encontrem durante o dia mais isolados e ou que não tenham forma de, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. Adiante designadas por Utentes.

2. O CD tem por finalidade a prestação de um conjunto de serviços desenvolvidos em equipamento e que contribuem para a manutenção do Utente no seu meio socio-familiar, motivando a sua participação e autonomia. Tem como objectivos:

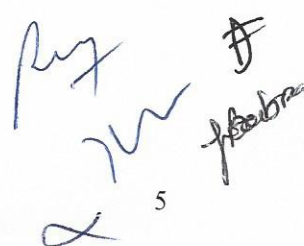
Handwritten signature and initials
4

- a) Ajudar o idoso a garantir uma maior estabilidade na sua vida, quer física, psíquica e religiosa;
- b) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- c) Ajudar a exercitar o poder intelectual e físico do idoso, desenvolvendo ações condicentes com o seu interesse, a sua cultura e a realidade que o rodeia;
- d) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- e) 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;
- f) Colaborar com as famílias, na manutenção do idoso, quando estas se encontram ausentes temporariamente e por razões várias;
- g) Apoiar as famílias na resolução de problemas de carácter social;
- h) Fomentar relações interpessoais ao nível do idoso e deste com os restantes grupos;
- i) Colaborar na higiene individual;
- j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- k) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- l) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- m) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 4ª – Actividades e Serviços

1. O CD presta os seguintes serviços:

- 1.1 Actividades socioculturais, lúdicas-recreativas;
- 1.2 Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
- 1.3 Administração de fármacos quando prescritos;



1.4 Terapia Ocupacional, através de actividades de motricidade e de estimulação cognitiva

1.5 Apoio de carácter Religioso/ Espiritual

2. O CD poderá ainda disponibilizar outras actividades ou serviços extra como, sempre mediante disponibilidade de Recursos Institucionais:

2.1. Cuidados técnicos de especialidade (Enfermagem, Cabeleireiro, Manicura e Pedicura).

2.2 Apoio Psicossocial, a definir individualmente e mediante avaliação da necessidade.

2.3. Programa de descanso do Cuidador (Possibilidade de requerer a integração em Lar por tempo limitado, obedecendo às regras específicas dessa resposta social)

2.4. Acções de sensibilização a familiares cuidadores;

2.5. Fornecimento de Refeição Jantar no CD;

2.6. Ministras a refeição de Jantar no Cd;

2.7. Distribuição de refeições ao Fim de Semana no CD;

2.8. A toma de pequeno-almoço no CD

2.9. Cuidados de Higiene, nomeadamente Banho no CD

2.10. Transporte entre o CD e a Residência do Utente

CAPITULO II - Processo de Admissão dos Utentes

Norma 5ª – Condições de Admissão

São condições de admissão:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Norma 3ª

2. Manifestar vontade em usufruir do CD; ou alguém (Gestor de Negócio Familiar, Tutor, Representante legal, etc. adiante designado por Cliente) pelo mesmo, desde de que autorizado para o fazer.

3. Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores e outros utentes do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

Norma 6ª – Candidaturas

1. A candidatura obedece aos seguintes passos:

1.1 Informação sobre a documentação a apresentar através dos Serviços Administrativos;

1.2 Marcação de Entrevista;

1.3 Entrevista, que será efectuada pela responsável Técnica do CD, com a entrega de documentação probatória;

1.4 Análise e tratamento de toda a documentação pela Responsável do CD que elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da Direcção;

2. Documentos: a apresentar na entrevista, em fotocópia:

2.1. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão

2.2. Número de contribuinte;

2.3. Cartão de beneficiário da Instituição pela qual recebe assistência médica (SNS, ADSE, ADM, SAMS e etc.);

2.4. Recibo de rendimentos, actualizado, do próprio e dos restantes elementos do agregado familiar;

2.5 Declaração do IRS, respectiva nota de liquidação, referente ao ano anterior, de todos os elementos do agregado familiar;

2.6. Todos os identificados no ponto 4 da Norma 12ª;

2.7. Declaração médica, onde deve constar a situação clínica e respectiva medicação, e quando se verifica, indício de doença infecto-contagiosa e mental

3. Sempre que existirem fundadas dúvidas sobre a veracidade dos elementos fornecidos e na falta da apresentação dos documentos comprovativos do vencimento anual, a direcção após reunião com o cliente, poderá deliberar a aplicação do valor máximo da comparticipação familiar.

Norma 7ª Critérios de Admissão

As vagas serão preenchidas segundo as seguintes prioridades:

1. Frequência da Paróquia de Nossa Senhora do Cabo;
2. A frequência de familiares na Instituição;
3. Vivam em situação de isolamento;
4. Necessidade expressa pelo interessado.

Norma 8ª - Admissão

1. A decisão da Admissão de cada utente apenas compete à Direcção que a confirma com a assinatura do contrato de prestação de serviços;
2. A Admissão só é efectivada com o pagamento da primeira participação familiar; no caso de desistência nenhum valor será devolvido;
3. O cliente, no acto da admissão receberá uma cópia do Regulamento Interno. Este facto é confirmado na assinatura do contrato de prestação de serviços.

Norma 9ª – Início dos Serviços

O início dos Serviços contratualizados carece dos seguintes passos:

- a) Apresentação à Equipa Cuidadora dos serviços a prestar ao Utente;
- b) Apresentação dos Familiares e do Utente à Equipa Cuidadora
- c) Apresentação da Equipa Cuidadora ao Utente e Familiares
- d) Definição das regras de funcionamento;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, a utilizar na prestação dos serviços;
- f) Durante os primeiros 30 dias de serviço a Equipa fará tudo o que tiver ao seu alcance para que o utente se adapte à forma de cuidar da mesma. Se durante este período o Utente não se adaptar é dada a possibilidade, quer ao Centro, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Handwritten signatures and initials:
A large signature, possibly "Paulo", and another signature "Barbra" with a checkmark. There is also a small number "8" written below the signatures.

Norma 10ª – Processo Individual do Utente

1) Fazem parte integrante do Processo Individual do utente, os seguintes documentos:

- a) Ficha Individual;
- b) Exemplar do contrato de prestação de serviços, com a data do início dos serviços;
- c) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (ex. declaração de rendimentos, BI, CC, NIF, NISS e etc.);
- d) Identificação, endereço de morada e endereço de correio electrónico, contacto do Cliente;
- e) Dados de identificação, sociais e residência do utente;
- f) Identificação do profissional de saúde de referência;
- g) Identificação e contacto da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente, para contacto em caso de emergência/necessidade;
- h) Informação médica (dieta, intolerâncias alimentares, medicação, alergias e outras);
- i) Ficha de Avaliação Diagnostica;
- j) Resultado do Programa Acolhimento Inicial;
- k) Plano Individual (PI), sua avaliação e revisão se necessário;
- l) Registos da prestação dos serviços em formato digital;
- m) Registos das ocorrências de situações anómalas;
- n) No caso do contrato já não estar em vigor, regista-se o motivo e identifica-se a data do final da prestação dos serviços.

2. O Processo Individual é permanentemente actualizado e arquivado em local próprio e de fácil acesso à Assistente Social Responsável pelo CD, garantido sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III – Regras de Funcionamento

Norma 11ª – Horários e outras regras de Funcionamento

1. O equipamento funciona no Lar e Centro de Dia Padre Dehon, sito na Rua dos Lusíadas nº 4, 2795-127 em Linda-a-Velha;
2. Funciona todos os dias úteis entre as 10H00 às 17H00. Excepcionalmente o Centro pode encerrar, para limpeza geral, desinfestações, restauros e obras extraordinárias, ou outros, devidamente fundamentados pela Direcção e sempre que possível esta situação será comunicada com a antecedência mínima de 15 dias.

Norma 12ª – Cálculo do Rendimento Per Capita

1. Quando abrangido pelo acordo de cooperação com a Segurança social, a comparticipação familiar a pagar pelos serviços contratados, é determinada pela aplicação de uma percentagem mínima de 45%, e máxima de 60% de acordo com os serviços contratualizados e autonomia do utente.

O cálculo é apurado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$

Sendo que: **RC** – Rendimento per capita mensal

RAF – Rendimento mensal do agregado familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas mensais fixas

N – Número de elementos do agregado familiar

2. 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 caráter 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados 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.

3. 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 dez. 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)

4. 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 prestação devida pela aquisição de habitação própria ou da renda de casa; neste caso só é considerado com a apresentação do recibo electrónico emitido na plataforma da AT;

c) Despesas com passes para transportes públicos, 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) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Handwritten signatures and initials:
- A large signature in blue ink.
- A signature in black ink with the number 12 written below it.
- A signature in black ink with the name "Flávia" written below it.

5. O somatório das despesas referidas nas alíneas a), b), c) e d) do ponto 4 não pode ultrapassar ao RMMG. Naturalmente nos casos em que a soma é inferior ao RMMG é considerado o valor real da despesa.

Norma 13^a – Tabela da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação Familiar devida pelos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

| Nº de Serviços | Com Autonomia | Com necessidade de Assistência |
|--|---------------|--------------------------------|
| Incluídos no ponto 1 da Norma 4 ^a | 45 % | 60 % |

Nota: Esta tabela pode ser alterada quando a Direcção entender que se justifica.

2. O utente é considerado “com necessidade de assistência” quando necessita de apoio em 5 dos seguintes 7 critérios:

- 2.1 Apoio no Banho;
- 2.2 Apoio para se vestir;
- 2.3 Apoio para ir ao WC;
- 2.4 Apoio para se alimentar;
- 2.5 Apoio na mobilidade;
- 2.6 Quando é incontinente;
- 2.7 Apoio na toma de medicação no período em que está no CD;

3. Em alternativa aos serviços base previstos no ponto 1 da norma 4, o cliente pode optar por escolher um pacote de serviços em que se incluem os serviços base e todos ou alguns dos serviços extra previstos no ponto 2 da norma 4.

Estes pacotes de serviços são criados por decisão da direcção, e o seu

custo e composição são divulgados no preçário em vigor.

Estes pacotes podem ser criados quer para os Utente com assistência, quer com autonomia (mas não sendo obrigatório que hajam para os dois tipos de utentes) sendo ambos os valores divulgados no preçário em vigor.

4. O preçário em vigor, com todos os serviços disponíveis, está afixado junto à secretaria do Centro e pode ser alterado quando a Direcção entender e entra em vigor no primeiro dia do segundo mês seguinte ao da sua publicação.

Norma 14ª – Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar é revista / actualizada anualmente. O processo de revisão processa-se com os seguintes passos:

- a) No 11º mês de vigência do contrato o cliente tem de entregar os documentos necessários ao cálculo (despesas e receitas);
- b) Na 1ª semana do 12º mês o Centro informa do valor a vigorar nos 12 meses seguintes;
- c) Até ao final da 2ª semana do 12º mês, caso não haja resposta, considera-se aceite o valor apurado;

2. O valor da participação Familiar pode ser revisto sempre que haja qualquer alteração ao Rendimento de Agregado Familiar.

Norma 15ª – Pagamento da Participação familiar

1. Exceptuando a primeira participação familiar, que é paga no momento da assinatura do contrato de prestação dos serviços, o pagamento das seguintes participações são feitas nos primeiros 8 dias do mês a que diz respeito a prestação do serviço. Se não for efectuado dentro do prazo estabelecido o cliente só poderá continuar a beneficiar dos serviços após pagamento da participação acrescido de uma multa. A multa será igual a 10% do valor da participação familiar, com um mínimo de € 15,00.

Handwritten signatures and initials:
Pey
14
H. B. B.

2. Se até ao final do 25º dia do mês em causa, não for regularizada, o utente perde automaticamente a sua vaga.
3. Caso o cliente manifeste interesse em retomar o serviço, será iniciado novo processo de admissão, sempre dependente da quitação da dívida contraída e da existência de vaga.
4. O pagamento da comparticipação familiar deve ser efectuado pelo cliente, na secretaria do Lar e Centro de Dia Padre Dehon através do terminal POS, ou através de transferência bancária, devendo fazer chegar a prova da transferência com indicação do nome do utente, por mão própria, ou por correio electrónico a disponibilizar pelos serviços administrativos.
5. As ausências inferiores ou iguais a 15 dias, não afectam o valor a pagar.
 - 5.1 Se a ausência por doença for superior a 15 dias seguidos, terão direito a uma redução de 30% na comparticipação do mês seguinte;
 - 5.2 Se o motivo for por gozo de férias para ser considerado é necessário um pré-aviso de 15 dias.
6. Sempre que se verifique uma ausência, por motivo de férias e ou, internamento prolongado, que exceda os 30 dias não interpolados e caso pretenda reservar a sua vaga, haverá lugar ao pagamento da reserva no valor de € 30,00. Esta ausência não poderá, no entanto, exceder os três meses de duração.

CAPÍTULO IV – Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma 16ª – Alimentação

1. A refeição é servida entre as 12h00 e as 13h00. Uma refeição completa é composta por sopa, prato principal, sobremesa e pão.
2. A ementa é afixada, semanalmente. Pode no entanto, por motivos alheios ao Centro, sofrer eventuais alterações.

3. De forma a evitar desperdícios, quando pontualmente o cliente não pretender usufruir da refeição, deve informar os serviços administrativos de véspera.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico do utente, são de cumprimento obrigatório.

Norma 17ª - Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente o banho assistido e é prestado ao ritmo previsto no contrato.

Norma 18ª – Transporte

O transporte é disponibilizado, quando previsto no contrato, de e para o domicílio do Utente, entre as 08h30 e as 10h00 e no regresso, entre as 16h30 e as 18h00.

Norma 19ª – Actividades de animação e sociabilização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Social da Lar e Centro de Dia Padre Dehon, que comunica, através dos serviços administrativos a organização de actividades, nas quais os utentes do CD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização do cliente, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários do Lar e Centro de Dia Padre Dehon;

5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pelo centro ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo do Centro;

Norma 20ª – Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

A sensibilização dos familiares e cuidadores informais para o cuidado dos utentes é feita espontaneamente e de acordo com as necessidades apresentadas pelos interessados.

Norma 21ª – Administração de Medicação Prescrita

A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas. Esta só poderá ser administrada quando o momento da administração coincide com o período em que o Utente está no Centro de Dia.

Norma 22ª – Estruturas funcionais

1. O CD não possui quadro de pessoal próprio, os recursos humanos são disponibilizados pelo Lar e Centro de Dia Padre Dehon do Centro Social Paroquial Nossa Senhora do Cabo.
2. A organização da resposta social rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

CAPÍTULO V – RECURSOS

Norma 23ª - Pessoal

1. Os recursos humanos disponibilizados pelo Lar Padre Dehon são disponibilizados de acordo com todos os serviços a prestar;

2. A identificação dos recursos humanos necessários para a boa execução dos serviços a prestar é feita pela Coordenadora Técnica da Cd à Directora Técnica do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

Norma 24ª – Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica do CD compete a um técnico, a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Directora Técnica do Lar e Centro de Dia Padre Dehon, ou se esta também não estiver, pela Coordenadora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres

Norma 25ª – Direitos e Deveres do Utente/Cliente

1. São direitos dos utentes/clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. São deveres dos utentes/clientes:

- a) Colaborar com a equipa do CD na medida dos seus interesses e capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os Colaboradores e os dirigentes do Centro;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- f) Exigir as condições necessárias para a efectivação dos cuidados contratualizados com o cliente.

Norma 26ª – Direitos e Deveres do Centro

1. São direitos do Centro:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber do Cliente, todos os meses, na data estipulada, o pagamento da comparticipação familiar;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Suspender este serviço, sempre que os utentes, 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;

g) Ser tratada com respeito.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Assegurar que a Missão e os valores da Instituição sejam uma realidade na prestação de serviços.
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- j) Diligenciar no sentido de comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas pelo cliente.

Norma 27^a – Contrato de Prestação de Serviços

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

Norma 28ª - Interrupção da Prestação e Serviços por Iniciativa do Utente

1. É admitida a interrupção da prestação do CD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 30%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma 30ª – Cessação da Prestação dos Serviços

1. O contrato de prestação de serviços será rescindido por iniciativa da Instituição:

1.1 Por falta de pagamento;

1.2 Por atentados à integridade física, moral e sexual dos colaboradores e outros utentes do Lar e Centro de Dia Padre Dehon;

1.3 Se as condições mínimas de confiança deixarem existir;

1.4 Outras situações de natureza análoga ou que, por força da lei geral, constituam motivo de rescisão do contrato;

1.5. Nestes casos não haverá devolução de qualquer valor, nem da comparticipação familiar, independentemente da data da ocorrência.

2 O contrato de prestação de serviços será rescindido por facto não imputável ao Prestador:

2.1 Por inadaptação ou desaparecimento da necessidade, durante o primeiro mês de prestação, sem necessidade de aviso prévio. Não haverá lugar a devolução de verbas pagas;

2.2 Por falecimento, ou institucionalização do utente;

2.3 Após o primeiro mês, por vontade do cliente, o aviso deve ser feito por escrito em modelo próprio, com a antecedência de 15 dias.

Ang
L
21
Proba

Norma 31^a – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo cliente, junto do secretariado do Lar e Centro de Dia Padre Dehon.

CAPÍTULO V – Disposições Finais

Norma 32^a – Alterações ao Presente Regulamento


- 1.** O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2.** Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3.** Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
- 4.** Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma 33^a – Integração de Lacunas

Todas as omissões, bem como, interpretação das disposições deste Regulamento, serão objecto de decisão pela Direcção.

Norma 34^a – Entrada em Vigor

Este Regulamento foi aprovado e assinado pela Direcção do Centro em Linda-a-Velha no dia 11 de Novembro de 2015 e entra em vigor em 01 de Janeiro 2016.


José Carlos Ribeiro
Jacinta Rodrigues
Francisco Carlos de Paula
José Fernando Gonçalves Soares