

FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL – CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

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

NORMA II Legislação Aplicável

O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico do Centro de Dia, aprovado por Despacho do Seis de 29 de Novembro de 1996 e na Circular Normativa n.º 3 de 02 de Maio de 1997.

NORMA III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA IV

Objectivos da Resposta Social

Os objectivos do Centro de Dia são:

1. Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
2. Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
3. Fomentar relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
4. Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos clientes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
5. Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos idosos.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Refeições e apoio na alimentação;
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3. Tratamento de roupas (de uso pessoal);
 - 1.4. Transporte (de e para o Centro de Dia), entre o local acordado na data de entrada na resposta social e as instalações da FLBA.
 - 1.5. Administração da medicação, conforme prescrição médica;
 - 1.6. Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar / económica assim o justifique (por exemplo: compras, consultas e exames médicos).
2. O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Animação física e motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);
 - 2.2. Animação através de trabalhos manuais e da expressão plástica (pinturas, desenhos, bordados);
 - 2.3. Animação através da expressão e da comunicação (música, leitura, expressão dramática);
 - 2.4. Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmicas de grupo);
 - 2.5. Animação lúdica (festas e passeios);
 - 2.6. Actividades intergeracionais (convívios com crianças da Creche e do Prolongamento de Horário da Instituição);
 - 2.7. Actividades inter-institucionais.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI
Condições de Admissão

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

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

NORMA VII
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura.
4. É efectuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica (Psicólogo(a) e Director(a) Técnico(a)) para elaborar o parecer técnico.
5. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação do Conselho de Administração. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.

6. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho de Administração pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

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

1. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos
2. Risco de isolamento social
3. Fracos recursos econmicos
4. Grau de dependência
5. Cliente a frequentar outra resposta social
6. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social
7. Idade do cliente
8. Residência próxima da Instituição
9. Familiar do cliente a frequentar a instituição
10. Familiar de colaborador ou rgos Sociais

NORMA IX

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço  da competência do Conselho de Administração da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos técnicos e o parecer da Direcção Técnica.
3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direcção Técnica, e autorização do(a) Presidente do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
6. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho de Administração ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.

NORMA X
Acolhimento de novos clientes

No momento da admissão:

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

NORMA XI
Processo Individual do Cliente

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

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

NORMA XII
Listas de Espera

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

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

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

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Centro de Dia presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 07.00 às 19.30 horas.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro e fora das instalações da Fundação.

NORMA XV

Regime de Visitas

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

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas.
2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade, aplica-se a taxa de juro de acordo com a lei em vigor.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = RF - D / N$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado.

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

3. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 40% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do cliente.
4. A Instituição reserva-se ao direito de elevar a percentagem até ao montante correspondente a 50% do rendimento *per capita*, relativamente aos clientes nas seguintes situações:
 - a) Clientes que usufruam de todos os serviços do Centro de Dia (incluindo jantar);

- b) Idosos que necessitem de cuidados especiais de vigilância;
 - c) Clientes que frequentem o Centro de Dia ao fim de semana.
5. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 não interpolados, haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.
 6. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 25% na mensalidade, desde que devidamente justificadas.
 7. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.
 8. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais de que um elemento do agregado familiar.
 9. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no mês de Fevereiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre factores de correcção da mensalidade.
 10. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XVIII

Refeições

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

NORMA XIX
Cuidados de Higiene e Conforto

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

NORMA XX
Assistência na Saúde

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

NORMA XXI
Saídas dos Clientes

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

1. Deve avisar sempre a Encarregada de serviço das ausências programadas para que as funcionárias do Centro de Dia não se desloquem desnecessariamente a sua casa, para que se prepare a medicação atempadamente e se avise a Cozinha de que não vai realizar as refeições na Instituição;
2. Quando se encontra na Instituição e tem uma saída deve sempre comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas".

4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas" e informar a Encarregada de serviço.
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

NORMA XXII

Actividades de Animação Sociocultural

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

NORMA XXIII

Passeios ou Deslocações

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

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente (direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

2. Estão afectos ao quadro de pessoal de Centro de Dia, conforme Acordo de Cooperação da ISS,I.P.:

- 1 Director(a) Técnico(a) a)
- 1 Técnica de Animação Sociocultural a)
- 1 Ajudantes de Acção Directa a)
- 1 Cozinheira a)
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais a)
- 1 Motorista a)
- 1 Administrativo/Escriturário a)

a) Pessoal comum às restantes valências desenvolvidas pela IPSS.

NORMA XXV

Direcção Técnica e Colaboradores

1. A Direcção Técnica da Fundação deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho de Administração, pelo funcionamento do mesmo.
3. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho de Administração.

1. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Gestão:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal, afectos a resposta social.
- b) Cabe à Direcção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- f) Participar nas reuniões do Conselho de Administração quando solicitada para tratar de assuntos relativos ao funcionamento da referida respostas social;
- g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- h) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;

- i) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- k) Colaborar com os recursos humanos na elaboração do mapa de férias e folgas do pessoal;
- l) Elaborar o horário de trabalho de pessoal.
- m) Reunir com o Director Geral periodicamente para dar conhecimento dos assuntos, relativos a resposta social.

2. Funções da Direcção Técnica no âmbito do Serviço Social:

- n) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- o) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- p) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- q) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- r) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade;

3. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Animação / Ocupação:

- s) Colaborar com a Animadora Sociocultural na elaboração do Plano Anual de Actividades;
- t) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- u) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

4. Funções da Cozinha

- a) Preparar ou orientar a confecção dos alimentos;
- b) Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas à hora marcada;
- c) Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
- d) Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança;

3. Funções da Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

4. Funções das Ajudantes de Acção Directa, Auxiliar de Serviços Gerais e Engomadoras:

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos Clientes;
- b) Distribuir as refeições aos Clientes;

- c) Proceder ao acompanhamento diário dos Clientes;
- d) Vigiar e arrumar as roupas lavadas e fazer a recolha da roupa suja;
- e) Responsabilizar-se pelas áreas comuns dos Clientes;
- f) Acompanhar os Clientes, nas suas deslocações a consultas na impossibilidade da família o fazer;
- g) Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- h) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- i) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- j) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que forem precisos;

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes do Centro de Dia:

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

NORMA XXVII
Deveres dos Clientes

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

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
9. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;
10. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações do Centro de Dia);
11. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
12. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
13. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
14. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXVIII
Proibições aos Clientes

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

NORMA XXX
Direitos da Instituição

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

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação do Conselho de Administração;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

NORMA XXXI
Deveres da Instituição

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

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

NORMA XXXII

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

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

NORMA XXXIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de Resposta Social;
 - d) Mudança de residência;
 - e) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
 - f) Incumprimento das cláusulas contratuais.
2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXV

Contrato de Prestação de Serviços

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

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

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

NORMA XXXIX
Integração de Lacunas

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

NORMA XXXX
Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 15/10/2012, e entra em vigor na mesma data.
2. Aquando da admissão, deverá ser fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
