



Centro Social Paroquial de São Caetano

Regulamento Interno

Resposta Social: Centro de Dia

Rua Principal 12 de Julho, 39
3060-739 São Caetano
231407236/936954233
centrocaetano@sapo.pt



ÍNDICE

ARTIGO 1 – ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
ARTIGO 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
ARTIGO 3 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO.....	4
ARTIGO 4 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	4
ARTIGO 5 – DESTINATÁRIOS.....	5
ARTIGO 6 - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	5
ARTIGO 7 – ALIMENTAÇÃO.....	5
ARTIGO 8 - HIGIENE PARCIAL.....	6
ARTIGO 9 - ATIVIDADES LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E ESTIMULAÇÃO COGNITIVA.....	6
ARTIGO 10 - TRANSPORTE DE/PARA O DOMICÍLIO.....	6
ARTIGO 11 - APOIO PSICOSSOCIAL.....	6
ARTIGO 12 - PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS PRESCRITOS.....	6
ARTIGO 13 - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE.....	6
ARTIGO 14 - CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	7
ARTIGO 15 - HIGIENE PESSOAL E CUIDADOS DE IMAGEM.....	7
ARTIGO 16 - TRATAMENTO DAS ROUPAS DE USO PESSOAL DO/A CLIENTE.....	7
ARTIGO 17 - AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL E OUTROS BENS.....	7
ARTIGO 18 - CONTACTOS COM O EXTERIOR.....	7
ARTIGO 19 - CABELEIREIRO/BARBEIRO/SERVIÇOS DE ESTÉTICA.....	7
ARTIGO 20 - HIGIENE HABITACIONAL.....	7
ARTIGO 21 - TRATAMENTO DE ROUPAS DA HABITAÇÃO.....	8
ARTIGO 22 - TRANSPORTE E/OU ACOMPANHAMENTO DO/A CLIENTE AO EXTERIOR.....	8
ARTIGO 23 - FORNECIMENTO DE JANTAR.....	8
ARTIGO 24 - FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES AOS DOMINGOS E FERIADOS.....	8
ARTIGO 25 - HIGIENE PESSOAL NO DOMICÍLIO.....	8
ARTIGO 26 – INSTALAÇÕES.....	8
ARTIGO 27 – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	9
ARTIGO 28 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	9
ARTIGO 29 – CANDIDATURA.....	9
ARTIGO 30 – LISTA DE ESPERA.....	10
ARTIGO 31 – ADMISSÃO.....	10
ARTIGO 32 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES.....	10
ARTIGO 33 - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	10
ARTIGO 34 – CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL.....	11
ARTIGO 35 - REGRAS GERAIS.....	11
ARTIGO 36 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL.....	11
ARTIGO 37 – HORÁRIO DE VISITAS.....	11
ARTIGO 38 – CONTACTOS, RELACIONAMENTO SOCIAL E SAÍDAS.....	12
ARTIGO 39 - ROUPAS E OBJETOS PESSOAIS.....	12
ARTIGO 40 - PRODUTOS DE HIGIENE.....	12
ARTIGO 41 – QUADRO DE PESSOAL.....	12
ARTIGO 42 – DIREÇÃO TÉCNICA.....	12
ARTIGO 43 - ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS.....	13
ARTIGO 44 - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA.....	13
ARTIGO 45 – GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	13
ARTIGO 46 - DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO.....	13
ARTIGO 47 - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA.....	14
ARTIGO 48 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	15
ARTIGO 49 – REDUÇÃO DA MENSALIDADE.....	15
ARTIGO 50 - DIREITOS DOS CLIENTES.....	15
ARTIGO 51 - DEVERES DOS CLIENTES.....	15
ARTIGO 52 - PESSOA RESPONSÁVEL.....	16
ARTIGO 53 - DIREITOS DOS/AS COLABORADORES/AS.....	16



ARTIGO 54 - DEVERES DOS/AS COLABORADORES/AS.....	17
ARTIGO 55 - DIREITOS DO CSPSC.....	17
ARTIGO 56 - DEVERES DO CSPSC.....	17
ARTIGO 57 - DEFINIÇÃO DO CONTRATO.....	18
ARTIGO 58 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE DOS SERVIÇOS	18
ARTIGO 59 – COMUNICAÇÕES.....	19
ARTIGO 60 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	19
ARTIGO 61 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	19
ARTIGO 62 - FUMO E BEBIBAS ALCOÓLICAS.....	19
ARTIGO 63 - OBJETOS PESSOAIS DOS CLIENTES	19
ARTIGO 64 - RELIGIÕES	19
ARTIGO 65 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....	19
ARTIGO 66 - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO	20
ARTIGO 67 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	20
ARTIGO 68 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	20
ARTIGO 69 - ENTRADA EM VIGOR	20



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1 – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de São Caetano, com sede na Rua Principal 12 de Julho, 39, NIPC n.º 504124102, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 1 de Janeiro de 2004, pertencente a Centro Social Paroquial de São Caetano, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas:

ARTIGO 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente:

- a) pelo estipulado no Guião Técnico de Centro de Dia, de Dezembro de 1996;
- b) pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25/2;
- c) pelo Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Despacho Normativo de 31/2000,
- d) pela Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho, Anexo I da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho;
- e) pelo Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março republicado pelo Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de Março;
- f) pelo Decreto-lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- g) pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual;
- h) pelo Protocolo de cooperação em vigor.

ARTIGO 3 - OBJETIVOS 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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais
4. Prevenir interpretações dúbias ou contraditórias.

ARTIGO 4 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Dia tem como objetivos:

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida.
2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes.
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.
5. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
6. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa
7. Promover um ambiente de segurança, prevenir os acidentes, quedas, problemas com medicação, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos ou negligência.
8. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.
9. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
10. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
11. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competência da família.
12. Promover relações com e na comunidade.
13. Dinamizar relações intergeracionais.



ARTIGO 5 – DESTINATÁRIOS

1. O Centro de Dia constitui uma Resposta Social desenvolvida em equipamento durante o período diurno, destinada a:

- a) Pessoas de ambos os sexos, com 65 ou mais anos que sejam total ou parcialmente autónomas;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de acompanhamento e apoio social decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de apoio ao cuidador.

2. O Centro de Dia tem capacidade para 20 clientes.

3. Só serão admitidos/as pessoas autónomas ou com 1º grau de dependência (pessoas que não possam praticar, com autonomia, os atos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida quotidiana - atos relativos à alimentação ou locomoção ou cuidados de higiene pessoal). Não serão admitidos/as clientes com o 2º grau de dependência (pessoas que acumulem as situações de dependência que caracterizam o 1.º grau e se encontrem acamadas ou apresentem quadros de demência grave).

ARTIGO 6 - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Centro Social Paroquial de São Caetano, no âmbito da Resposta Social de Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche);
- 1.2. Atividades lúdico-recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva
- 1.4. Transporte de/para o domicílio;
- 1.5. Apoio psicossocial;
- 1.6. Preparação e administração de medicamentos prescritos / Cuidados de saúde;
- 1.7. Articulação com os serviços locais de saúde

2. A resposta de Centro de dia do Centro Social Paroquial de São Caetano pode também assegurar outros serviços, nomeadamente:

- 2.1 Higiene pessoal e cuidados de imagem (este serviço é assegurado apenas no caso de incapacidade do utente/cliente ou familiar responsável e em caso de ausência de condições na habitação do utente/cliente para assegurar este serviço e a sua periodicidade é definida de acordo com as necessidades de cada cliente);
- 2.2 Tratamento das roupas de uso pessoal do/a cliente;
- 2.3 Aquisição de bens;
- 2.4 Contactos com o exterior;
- 2.5 Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

3. O Centro de Dia contempla a prestação de serviços suplementares, não incluídos na mensalidade, cuja tabela de preços se encontra afixada e bem visível, como:

- a) Cabeleireiro/Barbeiro/Serviços de estética;
- b) Higiene habitacional
- c) Tratamento de roupas da habitação;
- d) Transporte e/ou acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;
- e) Aquisição de medicamentos, produtos de higiene pessoal e outros bens;
- f) Fornecimento de jantar;
- g) Fornecimento de refeições para os domingos e feriados;
- h) Higiene pessoal no domicílio

ARTIGO 7 - ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço; almoço e lanche.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos/às clientes.
3. As dietas específicas para cada cliente são disponibilizadas aos clientes sempre que prescritas pelo médico.
4. Os custos com suplementos alimentares prescritos são da responsabilidade do/a cliente ou dos seus familiares ou representantes.
5. As refeições são servidas no refeitório.



6. Por questões de normalização do funcionamento do Centro de Dia e do controlo de saúde alimentar, não é permitido aos familiares e visitas o fornecimento de alimentos sem a devida autorização do/a Diretor/a Técnico/a.

7. Para o regular funcionamento do Centro de Dia é proibido aos clientes adquirir e trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas para uso pessoal ou uso de outros clientes.

ARTIGO 8 - HIGIENE PARCIAL

A higiene parcial é efetuada de acordo com as necessidades de cada cliente, e consiste na higienização da face, mãos, axilas, pescoço, e área genital.

ARTIGO 9 - ATIVIDADES LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. É disponibilizado aos/às clientes um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

2. A participação e envolvimento por parte dos/as clientes nas diferentes atividades é de caráter livre de acordo com os seus interesses e a manifestação da sua vontade.

3. São organizados e desenvolvidos passeios ou deslocações ao exterior do Centro de Dia que poderão ser gratuitos ou ser devido um pagamento adicional.

4. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da instituição.

ARTIGO 10 - TRANSPORTE DE/PARA O DOMICÍLIO

O utente pode usufruir do serviço de transporte para a frequência do Centro de Dia e das atividades.

ARTIGO 11 - APOIO PSICOSSOCIAL

O Apoio Psicossocial visa a prestação de atendimento, apoio e acompanhamento aos utente/clientes e/ou familiares, com dificuldades na prevenção/resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Informar sobre os apoios sociais existentes tanto na segurança social como na comunidade.

ARTIGO 12 - PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS PRESCRITOS

1. A medicação administrada ao utente/cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os utentes, familiares e/ou voluntários.

3. Para a preparação da medicação na instituição, o utente e/ou representante legal deve entregar guia de medicação prescrita pelo médico

4. Para a administração de insulina a clientes diabéticos/as durante o período que frequentam o Centro de Dia, é obrigatório que o/a cliente ou pessoa responsável entregue na instituição uma declaração médica onde constem os horários e doses a administrar. O Centro de dia não dispõe de enfermeiro no seu quadro de pessoal, pelo que a administração da insulina, deve ser efetuada pelo/a cliente sob supervisão de um/a colaborador/a da resposta social. Quando o/a cliente ou pessoa responsável solicitar a administração da insulina pelas/os ajudantes de centro de dia, têm que assinar uma declaração de responsabilidade por qualquer situação que possa surgir no seguimento da administração do fármaco por pessoa não formada na área da saúde.

ARTIGO 13 - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a cliente.

2. Os/as clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Apenas em situações de exceção, quando não existe estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada, poderá o acompanhamento a consultas ou exames, ser realizado pelas colaboradoras (este acompanhamento depende da disponibilidade dos recursos humanos da instituição);

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



ARTIGO 14 - CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

ARTIGO 15 - HIGIENE PESSOAL E CUIDADOS DE IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade máxima de duas vezes por semana, no entanto, poderá esta situação ser avaliada caso a caso e de acordo com as necessidades do/a cliente.

2. O(s) dia(s) definido(s) para a higiene pessoal será fixo e comunicado ao cliente/pessoa responsável.

3. Neste(s) dias o utente deve trazer muda de roupa completa para trocar após a higiene pessoal.

4. Em caso de feriado só será assegurada a higiene pessoal ao utente, antes ou depois deste dia, apenas se não tiver retaguarda familiar.

5. Cada utente deve ter na instituição uma muda de roupa completa, devidamente marcada, adequada à estação do ano, para situações imprevistas.

ARTIGO 16 - TRATAMENTO DAS ROUPAS DE USO PESSOAL DO/A CLIENTE

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

2. Toda a roupa deve ser identificada com o nome do/a cliente, não se responsabilizando a Instituição pela perda/troca da roupa que não estiver devidamente identificada.

ARTIGO 17 - AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS, PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL E OUTROS BENS

1. Sempre que o/a cliente necessite de medicamentos ou material ortopédico, estes poderão ser adquiridos pela instituição, mediante autorização do/a cliente e/ou responsáveis, sendo posteriormente custeados pelos mesmos.

2. Os produtos de incontinência podem ser adquiridos pela instituição sendo, posteriormente, custeados pelo/a cliente ou seus responsáveis;

3. No caso do/a cliente não querer que sejam utilizados os produtos de higiene pessoal disponibilizados pela instituição (gel de banho/champô/leite hidratante), deve ser o/a mesmo/a ou pessoa responsável a adquirir produtos específicos. A instituição, de acordo com a sua disponibilidade, pode colaborar na aquisição destes produtos, sendo estes custeados pelo/a cliente ou pessoa responsável;

4. Caso o/a cliente necessite, a instituição, mediante a sua disponibilidade, pode colaborar na aquisição de outros produtos, como artigos para a casa, géneros alimentícios, entre outros, sendo o valor destes produtos custeado pelo/a cliente ou pessoa responsável.

ARTIGO 18 - CONTACTOS COM O EXTERIOR

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.

ARTIGO 19 - CABELEIREIRO/BARBEIRO/SERVIÇOS DE ESTÉTICA

1. O serviço de cuidados de imagem consiste na prestação de cuidados a nível da barba, bigode, buço, cabelo (corte, pintura), unhas (manicure e pedicure).

1.1. Os serviços de cabeleireiro, manicure e pedicure são prestados por profissionais externos à instituição, sendo o valor destes serviços custeado pelo/a cliente ou pessoa responsável.

ARTIGO 20 - HIGIENE HABITACIONAL

1. Engloba a arrumação e pequenas limpezas no domicílio exclusivamente nas divisões da habitação estritamente necessárias para o dia-a-dia do utente, como o quarto, cozinha, WC.

1.1 Os produtos e material utilizados para a limpeza efetuada pela instituição são da responsabilidade do/a cliente.

1.2 O serviço de higiene habitacional não está incluído na mensalidade, sendo o preçário dos serviços sujeitos a um pagamento adicional está afixado em local acessível na instituição.



ARTIGO 21 - TRATAMENTO DE ROUPAS DA HABITAÇÃO

1. Engloba o tratamento de roupas da habitação

1.1 Os produtos e material utilizados para a limpeza efetuada pela instituição são da responsabilidade do/a cliente.

1.2 O serviço de tratamento de roupas da habitação não está incluído na mensalidade, sendo o preçário dos serviços sujeitos a um pagamento adicional cuja tabela se encontra afixada em local acessível, no hall de entrada instituição.

ARTIGO 22 - TRANSPORTE E/OU ACOMPANHAMENTO DO/A CLIENTE AO EXTERIOR NAS DESLOCAÇÕES DO MESMO/A

1. O Centro de Dia não disponibiliza diretamente o transporte aos seus clientes, podendo garantir a sua existência através da rede de fornecedores e parceiros.

2. O serviço de transporte tem um custo suplementar de acordo com o tempo e local cujo cliente e/ou seus familiares ou responsáveis serão informados previamente.

3. O Centro de Dia disponibiliza aos seus clientes o acompanhamento personalizado ao exterior para realização de compras, consultas clínicas, exames complementares de diagnóstico ou outras atividades. Este serviço tem um custo adicional, de acordo com a tabela de preços dos serviços extra, afixada em local acessível, no hall de entrada instituição.

ARTIGO 23 - FORNECIMENTO DE JANTAR

1. Cada cliente, se desejar, pode levar jantar (sopa, pão e fruta) para o seu domicílio. Este serviço têm um custo adicional de acordo com a tabela de preços dos serviços extra, afixada em local acessível, no hall de entrada instituição.

ARTIGO 24 - FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES AOS DOMINGOS E FERIADOS

1. Cada cliente, se desejar, pode usufruir do serviço de alimentação para os domingos e feriados (2 sopas, 3 pães, 1 prato principal e 1 peça de fruta).

1.1. Ressalta-se que a alimentação para os dias referidos, é entregue no dia anterior (a refeição para domingo é entregue ao sábado e a refeição para o feriado é entregue no dia anterior ao feriado).

1.2. Este serviço tem um custo adicional de acordo com a tabela de preços dos serviços extra, afixada em local acessível, no hall de entrada instituição.

ARTIGO 25 - HIGIENE PESSOAL NO DOMICÍLIO

1. Engloba a higiene pessoal parcial diária, efetuada antes do/a cliente ser transportado para o Centro de Dia.

1.1 Os produtos e material utilizados para a higiene pessoal são da responsabilidade do/a cliente.

1.2 O serviço de higiene pessoal no domicílio não está incluído na mensalidade, sendo o preçário dos serviços sujeitos a um pagamento adicional que está afixado em local acessível na instituição.

ARTIGO 26 - INSTALAÇÕES

O Centro de Dia funciona na Rua Principal 12 de Julho, n.º 39 – São Caetano, 3060-739 São Caetano, sendo as suas instalações compostas por:

- a) Recepção e zona administrativa;
- b) Instalações sanitárias;
- c) Instalações sanitárias;
- d) Sala de banho assistido;
- e) Salas de estar/atividades;
- f) Gabinetes técnicos;
- g) Sala de Refeições;
- h) Cozinha;
- i) Zona de tratamento de roupas;
- j) Sala de pessoal.



CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 27 – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1- São condições de admissão nesta resposta social:

- a) Ter idade superior ou igual a 65 anos, e encontrar-se perante situação/problema que não lhe permita permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Não sofrer de qualquer doença impeditiva de frequência da resposta social;
- c) Manifestar vontade em ser admitido;
- d) Estar inscrito;
- e) Existir vaga;
- f) Pessoas de idade inferiores a 65 anos, em condições excepcionais, podem ser admitidas, depois da situação devidamente analisada;
- g) Entregar documentos necessários para o processo individual;

ARTIGO 28 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

A admissão de pessoas idosas no Centro Social Paroquial de São Caetano deverá basear-se no princípio que o serviço prestado é um direito de todos os paroquianos de São Caetano e satisfeitas todas as carências da população desta Freguesia, poderá alargar-se a pessoas em iguais condições das paróquias vizinhas, tendo sempre em consideração os seguintes critérios:

CRITÉRIOS	PONDERAÇÃO
Situação económico-financeira do cliente	<500,00€ - 15% 500,00€ a 750,00€ - 10% > Superior a 750,00€ - 5%
Pessoa ou grupo social e economicamente desfavorável	Social e economicamente desfavorável: 15%; Social e economicamente favorável: 0%;
Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas	Autónomo, não necessita de apoio – 0% Necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade – 10% Necessita de apoio na higiene pessoal, tarefas da vida quotidiana e na mobilidade – 15% Totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas – 20%
Ausência ou impossibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	Ausência da família – 25% Indisponibilidade da família – 20%
Residência na freguesia de São Caetano ou lugares limítrofes	Residente na Paróquia de São Caetano – 15% Residente em lugar de freguesia limítrofe – 10%
Antiguidade de Inscrição nos serviços	Inscrito há mais de 6 meses – 25% Inscrito há mais de 3 meses e menos de 6 meses – 15% Inscrito/a há menos de 3 meses – 5%

ARTIGO 29 - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição (IMP. 085.0) que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia (autorizada por quem de direito) dos seguintes documentos:



- 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão 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. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 30 – LISTA DE ESPERA

Caso não seja possível proceder à admissão imediata do/a cliente por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo imediatamente informado da disponibilidade de vaga assim que a mesma surgir.

A priorização no posicionamento da lista de espera tem base nos seguintes critérios:

- a) Critérios de admissão constantes no artigo 28 deste regulamento;
- b) Existência de vaga;

Os/as candidatos/as são retirados da lista de espera sempre que:

- a) O/a próprio/a ou pessoa de referência anule a inscrição;
- b) As condições de frequência da resposta social não sejam preenchidas;
- c) o/a cliente não aceitar ingressar na resposta social.

ARTIGO 31 - ADMISSÃO

1. O processo de admissão inicia-se com uma entrevista ao candidato, feita pela Assistente Social, a fim de aferir a sua situação sociofamiliar, as suas necessidades e as condições em que será prestado o apoio. Aquando da entrevista, a técnica responsável informará e esclarecerá o candidato acerca do regulamento interno da resposta social.

2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de uma semana.

3. A integração no Centro de Dia não inclui seguro de acidentes pessoais, este será pago à parte e é de carácter opcional.

ARTIGO 32 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

Aquando do acolhimento, são dadas a conhecer as regras de funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.

Cabe à assistente social elaborar o plano de acolhimento do cliente, criando condições para que os familiares/representantes do mesmo possam participar neste processo. Compete ainda à técnica elaborar um relatório que dê conta dos resultados do plano de acolhimento.

ARTIGO 33 - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. A gestão do processo individual é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a) ou de quem ele(a) delegar.

2. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do(s) médico(s) assistente(s);
- e) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- f) Comprovativo de receção dos Regulamentos Internos;
- g) Ficha de inscrição/avaliação diagnóstica/admissão;
- h) Registos do Programa de Acolhimento;



- i) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - i) Registo de períodos de ausência do Centro de Dia bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
3. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

ARTIGO 34 – CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Dia tem capacidade total para 20 clientes de ambos os sexos – vagas para 15 clientes em acordo de cooperação e 5 vagas para clientes não participadas.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 35 - REGRAS GERAIS

- 1. Para que o Centro de Dia se apresente limpo e arrumado, é exigido a todos/as os/as clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
- 2. Será obrigatório que todos/as os/as Clientes tenham corretamente tratada a sua higiene pessoal, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.
- 3. Não é permitida existência de animais de estimação nos espaços do Centro de Dia.

ARTIGO 36 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

- 1. A resposta social de Centro de Dia funciona durante todo o ano, das 8.30h às 17.30h, de segunda a sexta, ao sábado os/as clientes recebem refeição em casa.
- 2. A resposta social de Centro de Dia encerra:
 - 2.1. Aos Domingos e feriados;
 - 2.2. Ao longo do ano, sempre que seja recomendado pelos serviços oficiais de saúde em casos de emergência sanitária declarada;
 - 2.3. Nos casos de surtos de doença infectocontagiosa;
 - 2.4. Noutras datas por deliberação da direção comunicadas com a devida antecedência.
- 3. Nos dias 24 e 31 de Dezembro, o Centro de Dia encerra às 14.00h, tal como no dia 7 de Agosto.
- 4. No feriado da Sexta-feira Santa os serviços funcionam em pleno, para substituir a segunda-feira de Páscoa, em que todos os serviços encerram.
- 5. Os horários dos serviços prestados pelo Centro de Dia são os seguintes:
 - a) Horário dos transportes: no período da manhã - das 8:30h às 10.00h; no período da tarde - das 16.30h às 17.30h;
 - b) Horário das refeições: Pequeno-almoço – das 9:30 às 10.30h; Almoço – das 12:30h às 13:30h; Lanche – das 16:00h às 16:30h



ARTIGO 37 – HORÁRIO DE VISITAS

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do Centro de Dia, contando que se realizem entre as 14:00h e as 15:30h.
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o(a) substitua.
3. As visitas decorrem em espaço estabelecido para o efeito.
4. Os familiares e amigos dos clientes poderão, sempre que o desejem, almoçar com o seu familiar e amigo desde que confirmem previamente, com o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou a encarregada de serviços gerais - Este serviço tem um custo definido na tabela de preços dos serviços extra.

ARTIGO 38 – CONTACTOS, RELACIONAMENTO SOCIAL E SAÍDAS

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. Será solicitado aos familiares e/ou voluntários, que demonstrem vontade expressa em colaborar com a instituição, a realização de visitas frequentes aos clientes, proporcionando-lhes um ambiente acolhedor e estimulante.
3. As saídas são livres, estando apenas subordinadas às seguintes normas:
 - a) Em horário que não interrompam o regular funcionamento do Centro de Dia;
 - b) Os clientes invisuais, com demência diagnosticada, mentalmente mais debilitados ou cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso a casa ou ao Centro de Dia e do seu amparo físico e material;
 - c) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e/ou lanche, mediante informação ao(à) Diretor(a) Técnico(a).
 - d) No caso do/a cliente desejar sair de modo voluntário e definitivo do Centro de Dia, terá de declarar por si ou representante legal, e através de forma escrita.

ARTIGO 39 - ROUPAS E OBJETOS PESSOAIS

1. O/a cliente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal.
2. Nos dias em que esteja previsto o banho deverá o cliente levar para o Centro de Dia uma muda de roupa completa para substituição após a higiene pessoal.
 - 2.1. No caso de o tratamento das roupas de uso pessoal ser efetuado na instituição, todas as peças de roupa devem vir marcadas (com etiquetas de tecido/etiquetas termoadesivas/outros) pelo/a cliente, com o mesmo número ou letra
3. Os objetos de valor ou dinheiro de que os clientes possam ser portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do cliente ou seu representante não se responsabilizando o Centro Social Paroquial de São Caetano, pela sua perda ou extravio.

ARTIGO 40 - PRODUTOS DE HIGIENE

1. O Centro Social Paroquial de São Caetano disponibiliza a todos/as os/as clientes o shampoo e gel de banho para a utilização no banho, bem como os toalhetes para a higiene íntima.
2. No caso dos/as clientes necessitarem de shampoo ou gel de banho específico de acordo com indicação clínica, ou desejarem a utilização de um produto de marca a seu gosto pessoal, será da sua responsabilidade a devida aquisição.
3. Os restantes produtos de higiene pessoal, fraldas e todo o tipo de descartáveis são da responsabilidade do/a cliente e seus representantes.
4. Os produtos de higiene pessoal necessários deverão ser entregues atempadamente e devidamente identificados.
5. Caso os produtos de higiene pessoal não sejam entregues, o Centro Social Paroquial de São Caetano providenciará a sua aquisição cujos custos serão da responsabilidade do cliente ou seu representante.



ARTIGO 41 – QUADRO DE PESSOAL

- 1- O Centro Social Paroquial de São Caetano é gerido pela Direção, que delega funções técnicas na Diretora Técnica (Assistente Social).
- 2- O quadro de pessoal da Instituição, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com legislação/normativos em vigor.

ARTIGO 42 – DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a um/a técnico/a, cujo nome, formação académica, categoria profissional e horário de trabalho, se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a Animador/a Social da resposta social.

ARTIGO 43 - ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS

O atendimento às famílias ou aos representantes dos clientes é realizado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que seja necessário, em dia e hora previamente agendados e de acordo com as disponibilidades de ambos.

ARTIGO 44 - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o/a cliente ou representante é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o/a cliente assim que possível.

ARTIGO 45 – GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O/a cliente ou representante, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a Diretora Técnica da situação ocorrida;
 - b) A Diretora Técnica, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do/a cliente ou representante não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida pela Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1 Sempre que detetada algumas destas situações, as/os colaboradores/as devem informar a Diretora Técnica;
 - 2.2 Depois de auscultadas as partes envolvidas a Técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o/a cliente ou representante e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3 Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do/a cliente ou representante.

CAPÍTULO IV COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 46 - DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços desta resposta social devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora sejam privilegiados os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
 - b) Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
 - c) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar;
 - d) Princípio da sustentabilidade – a comparticipação familiar deverá contribuir para a resposta social seja



autossustentável e que permita, no futuro, implementar projetos de melhoria quer a nível físico ou organizacional.

2. A comparticipação financeira dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços	Percentagem do <i>Rendimento per Capita</i>
Serviços constantes do n.º 1 do ARTIGO 6	45%
Serviços constantes do n.º 1 e 2.1 do ARTIGO 6	55%
Serviços constantes do n.º 1 e 2 do ARTIGO 6	60%

3. O Centro de Dia pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo/a cliente mediante preçário, devidamente afixado.

4. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior.

5. Será solicitada anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

ARTIGO 47 - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) 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 (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 carácter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o 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 renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

ARTIGO 48 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado entre os dias 20 e 30 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou por depósito ou transferência bancária, se assim for acordado.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

ARTIGO 49 – REDUÇÃO DA MENSALIDADE

1. Quando o/a cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo/a mesmo/a ou pela pessoa responsável, com 8 dias de antecedência.

2. Na situação do número anterior haverá uma redução da mensalidade de 10% sempre que o período de ausência seja superior a 15 dias.

3. Em situação de internamento hospitalar após situação de emergência, haverá uma redução da mensalidade de 10% sempre que o tempo de internamento hospitalar seja superior a 15 dias.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 50 - DIREITOS DOS CLIENTES

Os/as Clientes do Centro de Dia do CSPSC têm direito:

1. Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. A serem tratados com consideração, reconhecimento e respeito pelas suas opções ideológicas, políticas e religiosas, bem como usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços.
3. A usufruir dos serviços constantes deste Regulamento.
4. A terem asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.
5. A terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana.
6. A obterem a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado.
7. À qualidade da prestação de serviços contratualizados e definidos no seu plano individual de cuidados.
8. A serem informados das normas e regulamentos vigentes.
9. A participarem em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades e a serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade.
10. A terem acesso à ementa semanal.
11. A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço.
12. A aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos.



13. Ao sigilo dos dados que constam no seu processo individual.

14. À informação aos seus familiares ou seus representantes, de qualquer ocorrência que os/as envolvam.

ARTIGO 51 - DEVERES DOS CLIENTES

Os/as clientes do Centro de Dia devem:

1. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os órgãos de gestão do CSPSC;
3. Prestar por si ou pelos seus representantes todas as informações necessárias ao seu atendimento e à organização do seu Processo Individual, bem como participar na elaboração do seu Plano Individual de Intervenção, avaliação e revisão, quando possível;
4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
5. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
6. Participar com apresentação de sugestões com vista à melhoria dos serviços;
7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
8. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
9. Respeitar os termos do contrato celebrado;
10. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
11. Evitar conflitos e respeitar os demais clientes e colaboradores/as;
12. Efetuar a manutenção da higiene pessoal de acordo com as regras de convivência social;
13. Zelar pela conservação dos espaços que utilizam no Centro de Dia, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo.

ARTIGO 52 - PESSOA RESPONSÁVEL

1. O/A responsável pelo/a cliente é a pessoa que sendo ou não familiar do cliente, assumirá os direitos e deveres por ele titulado, sempre que o próprio esteja impossibilitado de o fazer, e que articulará toda a informação com a equipa técnica do CSPSC;
2. Para efeitos da relação contratual, o CSPSC relacionar-se-á apenas com o/a cliente e com o/a responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;
3. O/A Responsável tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica do Centro de Dia, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Ter acesso aos Regulamentos;
 - e) Ser informado/a pela equipa sobre a evolução do cliente/candidato e as suas competências/necessidades;
 - f) Participar na elaboração do Plano Individual de Intervenção do/a cliente, e, sempre que possível, na sua avaliação e revisão;
 - g) Analisar periodicamente com a equipa o percurso do cliente na Centro de Dia, bem como com ela partilhar e articular estas análises;
 - h) Ser informado/a sempre que ocorram situações anómalas;
 - i) Ver respeitada a confidencialidade das informações prestadas;
4. O/A Responsável tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CSPSC, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais e demais despesas decorrentes da prestação de serviços;
 - b) Respeitar as cláusulas e termos do contrato de prestação de serviços celebrado, o presente regulamento e as demais normas ou procedimentos definidos e implementados;
 - c) A prestar todas as informações sobre o/a cliente que sejam relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do mesmo;
 - d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
 - e) Participar nas reuniões para que forem convocados;



- f) Expor as expectativas sobre o percurso do cliente e colaborar ativamente na elaboração, implementação, avaliação e revisão do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- g) Assegurar os cuidados de saúde, higiene, segurança e socialização do/a cliente seu familiar;
- h) Desenvolver atividades que facilitem a autonomia e integração comunitária do/a cliente seu familiar;
- i) Informar, atempadamente, quaisquer alterações que ocorram com o/a cliente durante os períodos de ausência;
- j) Cumprir o estipulado no que respeita aos horários das visitas.

ARTIGO 53 - DIREITOS DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Respeito por parte dos/as clientes/candidatos e seus familiares.
2. Estarem garantidas as condições de saúde higiene e segurança no trabalho de modo a poderem desenvolver a sua atividade profissional com qualidade.
3. Cumprimento por parte do CSPSC, dos/as clientes, familiares ou seus representantes, candidatos das normas legais em vigor, aplicáveis à atividade.
4. Usufruir de ações de formação adequadas à sua atualização nas funções que desempenham.
5. Seguro de Acidentes de Trabalho ou Pessoais, com cobertura adequada às funções que desempenham.

ARTIGO 54 - DEVERES DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, clientes/candidatos e familiares;
2. Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos/as clientes e seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços.
3. Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos clientes, hábitos ou práticas familiares ou particulares, sob pena de instauração de processo disciplinar com vista ao despedimento.
4. Respeitar e fazer respeitar os direitos dos/as clientes, familiares ou seus representantes.
5. Não exercer qualquer influência nos/as clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.
6. Cumprir o estabelecido no Plano Individual de Intervenção de cada Cliente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções.
7. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor.
8. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
9. Frequentar as ações de formação e sensibilização para as quais sejam convocados.
10. Aceitar e promover o trabalho em equipa respeitando e promovendo o trabalho desenvolvido pelos seus colegas.
11. Garantir a passagem de informação acerca do estado de desenvolvimento das atividades previstas e do bem-estar e necessidade de saúde dos/as clientes.
12. Relatar em registo de ocorrência todas as situações anormais para posterior avaliação e intervenção por parte da equipa técnica.
13. Informar a Direção Técnica para contacto imediato com o(s) familiar(es), sobre qualquer acidente que ocorra ou tenha ocorrido com o cliente.
14. Informar os seus superiores hierárquicos das questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.
15. Não autorizar as saídas ou entradas de clientes, sem a prévia autorização do Diretor técnico;
16. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos designadamente quanto à manutenção e limpeza.
17. Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pelo CSPSC, para o exercício das suas funções e cumprir as regras de manutenção estipuladas.
18. Ao Diretor Técnico cabe articular com os familiares ou seus representantes, bem como com os médicos que acompanham os clientes ou as entidades médicas locais, as questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.

ARTIGO 55 - DIREITOS DO CSPSC

1. Exigir dos/as clientes, familiares e colaboradores/as o cumprimento do presente Regulamento.
2. Suspender o serviço, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da instituição.



3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares no ato da admissão.
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da prestação de serviços.

ARTIGO 56 - DEVERES DO CSPSC

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências.
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Centro de Dia.
4. Fornecer a cada cliente ou familiar responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas.
5. Organizar um processo individual por cliente.
6. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Centro de Dia.
7. Afixar, em local visível as informações obrigatórias, de modo especial, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas e o horário de visitas.
8. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Centro de Dia.
9. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
10. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
11. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
12. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes e familiares ou responsável.
13. Manter os processos dos clientes atualizados.
14. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

CAPÍTULO VI CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 57 - DEFINIÇÃO DO CONTRATO

1. O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do/a cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. O contrato da prestação de serviços é celebrado entre o Centro Social Paroquial de São Caetano, o/a cliente ou um dos seus familiares ou representante, é feito em duplicado sendo um exemplar entregue ao cliente ou seu familiar/representante e outro arquivado no seu processo individual.
4. Sempre que o/a cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.
5. No contrato de prestação de serviços estão definidos os direitos e obrigações de ambas as partes.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

ARTIGO 58 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE DOS SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade (falecimento do/a cliente);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do/a cliente.
2. Em caso de acordo das partes, o mesmo acordo terá de ser reduzido a escrito, assinado por ambas as partes e indicar a



data a partir da qual vigorará.

3. Em caso do/a cliente, o seu familiar/representante pretender cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão ao CSPSC, com trinta dias de antecedência.

4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

5. Qualquer uma das partes poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato de prestação de serviços por incumprimento dos demais outorgantes.

6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do/a cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

7. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Desrespeito pelas regras do Centro de Dia, Equipa Técnica ou demais colaboradores;

c) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

8. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

9. A rescisão do contrato por justa causa, implica a cessão imediata da frequência do centro de Dia por parte do/a cliente.

ARTIGO 59 – COMUNICAÇÕES

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá o Centro Social Paroquial de São Caetano proceder ao envio dos recibos de comparticipação via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a cliente, familiar/responsável, ser-lhe-ão entregues via e-mail.

4. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO VII OUTRAS DISPOSIÇÕES

ARTIGO 60- LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e eletrónico, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 7472017 de 21 de Junho.

O Livro de Reclamações em suporte físico poderá ser solicitado junto da do Diretor Técnico ou dos serviços administrativos. O acesso ao livro eletrónico é feito através do link: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

ARTIGO 61 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

O CSPSC possui também um livro de registo de ocorrências integrado no seu sistema de gestão, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do Centro de Dia como forma de promover a melhoria continua.

ARTIGO 62 - FUMO E BEBIDAS ALCOÓLICAS

Não é permitido fumar ou ingerir bebidas alcoólicas nas instalações do Centro de Dia.

ARTIGO 63 - OBJETOS PESSOAIS DOS CLIENTES

O CSPSC não se responsabiliza pelos objetos pessoais (telemóvel, ouro, etc...) ou dinheiro de que os/as clientes e/ou colaboradores sejam portadores.

ARTIGO 64 - RELIGIÕES

Os/as clientes poderão professar qualquer religião, sendo garantida a liberdade religiosa de todos os clientes.



Só são permitidas no Centro de Dia atividades de culto que não ponham em causa o regular funcionamento das atividades.

ARTIGO 65 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. O CSPSC cumpre a legislação em vigor, consagrada no RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais), em matéria de proteção de dados pessoais, cumprindo a sua obrigação de confidencialidade e segurança do tratamento dos dados pessoais disponibilizados.

2. O Tratamento dos Dados Pessoais, dos titulares beneficiários das respostas sociais do CSPSC, é realizado nos termos da alínea a) do nº 1 do Art. 5.º do RGPD, e nos termos da Lei 58/2019, de 8 de Agosto, de forma lícita, leal e transparente, ou seja:

a) sempre com fundamento numa fonte de licitude, plasmada no RGPD;

b) sempre respeitando o sigilo e confidencialidade quanto ao acesso aos dados;

c) sempre escorada na nossa Política de Privacidade.

3. A cedência ou acesso aos dados, por terceiros, sem observar a vontade do respetivo titular dos dados, apenas se realizará nos casos em que a Lei, tribunais, ou autoridades policiais, assim o determinem.

ARTIGO 66 - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

O CSPSC compromete-se à aplicação da Lei nº144/2015 de 8 de setembro, na resolução alternativa de possíveis de litígios de consumo.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 67 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente, ao seu familiar ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

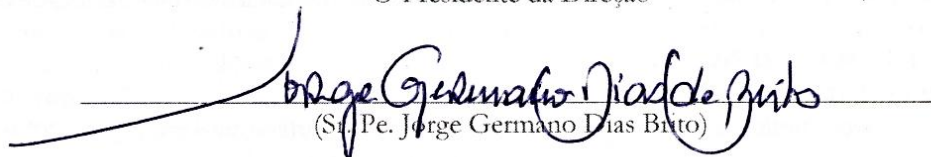
ARTIGO 68 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CSPSC, gestor do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativas em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 69 - ENTRADA EM VIGOR

Aprovado pela Direção em 28 de Abril de 2025, o presente regulamento entra em vigor em 1 de Maio de 2025.

O Presidente da Direção


(Sr. Pe. Jorge Germano Dias Brito)