



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cella

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

Regulamento Interno de Funcionamento

Centro de Dia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cella (CBESC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral da Ação Social sob n.º 61/81, a folhas 65 verso e 66, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, em 01.09.2013. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, e que se rege pelo seguinte estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- b) Decreto-Lei n.º 172/ - A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- c) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho de 2015 que revoga o Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

- m) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- p) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia pode assegurar a prestação dos seguintes cuidados e serviços, quando contratualizados:
 - 1.1. Nutrição e alimentação, respeitando as prescrições médicas, nomeadamente almoço e lanche;
 - 1.2. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - 1.3. Administração de fármacos quando prescritos.

2. O Centro de Dia pode realizar ainda os seguintes serviços:
 - 2.1. Cuidados de higiene Pessoal;
 - 2.2. Cuidados de Imagem;
 - 2.3. Jantar;
 - 2.4. Transporte;
 - 2.5. Cedência de ajudas técnicas;
 - 2.6. Apoio Psicossocial;
 - 2.7. Serviços de Apoio Domiciliário complementares;
 - 2.8. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os cuidados e serviços são prestados durante os dias úteis.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia:

1. Ser associado do CBESC (poderá inscrever-se como sócio no momento da admissão);
2. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º1 da Norma 3ª;
3. Ter sido promovida a inscrição dentro do prazo e em cumprimento das formalidades previstas no presente regulamento.

NORMA 6ª

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. BI ou Cartão do 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 agregado familiar quando solicitado;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. O período de candidatura decorre de 02 de Janeiro a 30 de Dezembro de cada ano.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é das 09h às 17.00h, nos serviços administrativos do edifício sede;
 - 2.2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

NORMA 7ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Situações de emergência Social;
2. Inexistência ou impossibilidade por parte da família de prestar cuidados básicos;
3. Fracos Recursos Económicos;
4. Risco de Isolamento Social;
5. Familiares a frequentar a resposta social;
6. Utente de outra resposta social da instituição;
7. Ser associado da instituição;
9. Residência na área da instituição.

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à Entidade Gestora da resposta social, competente para tomar a decisão.
2. Caso não seja possível recolher estes dados no dia da candidatura, é marcada uma entrevista com a Directora Técnica, com os seguintes objectivos:
 - a) Conhecer o cliente e sua família;
 - b) Clarificação das necessidades do cliente e expectativas da família;
 - c) Informar sobre dinâmicas da resposta social e da instituição, e esclarecer dúvidas.
3. Da decisão da Entidade Gestora será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
4. No caso de admissão, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do responsável técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

comunicado ao utente aquando da entrega do canhoto da ficha de inscrição criado para o efeito. Os processos são retirados deste arquivo caso durante 12 meses se tente estabelecer contacto telefónico sem sucesso.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Após admissão do cliente e, realizada a Avaliação Diagnóstica, os responsáveis devem dirigir-se à Instituição para assinar o Contrato de Prestação de Serviços.

O contrato, elaborado em duplicado, é assinado pelo representante legal do estabelecimento e pelo cliente e seu representante legal, ficando um exemplar para cada uma das partes.

2. Inicialmente o cliente usufrui de um período de adaptação de 30 dias.

3. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

3.1 - Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

3.2 - Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;

3.3 – Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;

3.4 – Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados;

3.5- Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

3.6 - Registrar a informação recolhida.

4. Após os 30 dias de acolhimento e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

Processo Individual do Cliente

1. No Processo Individual da cada cliente devem constar os seguintes elementos:

a) Ficha de Inscrição/Admissão;



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

- b) Identificação e contacto do cliente;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, quando solicitado acompanhamento nos serviços de saúde;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como ocorrência de situações anómalas;
 - i) Registos de prestação dos serviços;
 - j) Contrato de prestação de serviços;
 - k) Registo de Cessação da Relação Contratual.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Centro de Dia do Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela funciona de 2ª Feira a 6ª Feira, com exceção dos feriados, das 08.30h às 17.30h.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

NORMA 12ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade deverá efectuar-se no período entre o dia 01 e dia 08 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. Quando o dia 8 coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado o prazo alarga-se até ao dia útil seguinte.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Os clientes deverão exigir o recibo do pagamento da mensalidade. Deverão guardá-lo para efeitos de IRS/IRC. No caso de requererem declaração com o total de mensalidades pagas durante o ano terão de pagar **10.00 €**.
5. Se os prazos de pagamento não forem cumpridos, aplicar-se-á uma multa de **1.00 €** por cada dia útil que passe.
6. O não pagamento das mensalidades, implicará a aplicação de sanções sobre as quais a Direcção decidirá.
7. A sanção máxima será a suspensão da frequência, se os clientes, após convocatória por escrito, não estiverem presentes em Reunião de Corpos Gerentes, ou não cumprirem o que ficar acordado, entre as partes.

NORMA 13ª

Cálculo do Rendimento

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 (anual)

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, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em anção de facto há mais de 2 anos;



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao 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 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) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
 - f) De capitais – rendimentos definidos no art.º5º 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%.
 - g) 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;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - c) O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 14ª

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação devida pela utilização dos serviços é determinada em função do escalão a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com tabela afixada na receção do edifício sede;
2. Ao somatório das despesas referidas em b), c), e d) do n.º4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes e seus representantes legais serão informados com 30 dias de aviso prévio.

Norma 15ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá reduções nas mensalidades nos seguintes casos:



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

- 1.1 - **Redução de 50% sobre os dias de ausência do cliente, por ausência igual ou superior a 5 dias, por motivo de doença/internamento, devidamente comprovada com justificação médica.**
 - 1.2 **Redução de 50% na mensalidade, em período de férias passadas com a família, devidamente comprovado.**
 - 1.3 **Redução ou suspensão dos pagamentos das participações familiares, por decisão da Direcção da Instituição, devido a alteração da situação sócio económica do agregado familiar, que decorra de grave diminuição de rendimentos ou acréscimo anormal dos encargos do mesmo.**
2. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

Alimentação

1. O Serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche, poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar.
2. O horário da distribuição das refeições é o seguinte: 12.30h às 14.00h.
3. As ementas são elaboradas por uma nutricionista e adaptadas a cada faixa etária.
4. As ementas são afixadas em local visível no último dia útil da semana anterior a que as mesmas dizem respeito.
5. O Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela só se responsabiliza por elaborar dietas especiais, se prescritas por médico.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

NORMA 17ª

Cuidados de Higiene

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

NORMA 18ª

Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente

1. A roupa de uso pessoal do cliente, da cama e casa de banho, será tratada na lavandaria da Sede Instituição, estando assegurados os seguintes procedimentos: marcar com número identificativo, lavar, engomar e fazer pequenos arranjos.

NORMA 19ª

Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva.

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e os interesses de cada um;
2. Os custos dos passeios organizados pela instituição serão suportados pelos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

NORMA 20ª

Cuidados médicos e de enfermagem

1. Os cuidados médico e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Hospital), sendo os familiares informados no imediato para que possam acompanhar os seus familiares.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

NORMA 21ª

Administração de fármacos

1. O Centro de Dia poderá assegurar a administração de fármacos quando solicitado pelo cliente e/ou responsáveis, cumprindo as respetivas prescrições médicas.

NORMA 22ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, óculos, colchões de pressão alternada e outros) o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimos, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 23ª

Transporte

Diariamente os colaboradores da instituição podem assegurar as deslocações dos clientes entre a instituição e o domicílio, em viaturas preparadas para o efeito, em horário a definir aquando da admissão.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 24ª

Pessoal

O quadro de pessoal desta instituição prestadora de serviços encontra-se afixado na recepção, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCOBAÇA

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB
E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt
NIF 501 179 690

NORMA 25ª

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica desta instituição prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado na receção da sede, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Directora Técnica está disponível para atender os familiares em horário semanal afixado na receção da resposta social, a fim de promover e facilitar a articulação fundamental Instituição/família.
3. O Diretor é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico Superior de Serviço Social da instituição.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ser informado sobre o desenvolvimento dos serviços, mediante contacto pessoal a efectuar com a Directora Técnica.
2. Ter conhecimento e acesso às normas estipuladas pelo presente Regulamento Interno
3. Colaborar, quando solicitado, com os colaboradores na definição de estratégias que visem a melhoria dos serviços prestados.
4. Aceitar ou recusar a participação em actividades a desenvolver pela instituição fora ou dentro das instalações.
5. Ter respeitada a sua identidade pessoal e reservada a sua privacidade e dos seus familiares, bem como dos seus usos e costumes.
6. A prestação de serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

7. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados.
8. A inviolabilidade da correspondência;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição.

NORMA 27ª

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário estabelecido, para receber e prestar informações.
2. Informar a Instituição, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de personalidade.
3. Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas, apoiando-o no sentido de melhorar a sua integração e adaptação aos serviços.
4. 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.
5. Proceder ao pagamento atempado das participações familiares fixadas.
6. Respeitar o horário dos serviços, e os colaboradores da instituição.
7. Providenciar roupas, objetos pessoais, e material de higiene e limpeza, e corresponder à sua entrega sempre que solicitado.
8. Responder às solicitações da instituição dentro dos prazos estabelecidos.
9. Observar cumprimento do Regulamento Interno.

NORMA 28ª

Direitos do CBESC

São direitos do CBESC /Entidade Gestora da resposta social:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

2. À corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação de veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar no ato de admissão.
4. Receber mensalmente a comparticipação familiar fixada.
5. Fazer denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com o cliente, quando se verificar desrespeito sistemático às normas do presente regulamento interno.
6. Decidir sobre as lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento e sempre que necessário alterá-lo, por recurso às normas legais aplicáveis.

NORMA 29ª

Deveres do CBESC

São deveres do CBESC /Entidade Gestora da resposta social:

1. Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
2. Garantir o bom funcionamento da resposta social;
3. Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis ao cumprimento no disposto na alínea anterior.
4. Assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela identidade pessoal, e reserva da sua privacidade.
5. Promovendo a participação dos clientes na vida da Instituição.
6. Dar cumprimento ao contratualizado no Contrato de Prestação de serviços.
7. Zelar pelo cumprimento do estipulado pelo presente regulamento interno.

NORMA 30ª

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Entidade Gestora da resposta social será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados, desde que comunicada por escrito com 30 dias de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este interromper durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 32ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A denúncia/cessação da prestação de serviços poderá verificar-se nas seguintes situações:

1. Por iniciativa do prestador, quando se verifique desrespeito sistemático ao estipulado pelo presente regulamento interno.
2. Por falecimento do cliente.
3. Por denúncia, o utente tem de informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 33ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Dia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.



Centro Cénico e de Bem-Estar Social da Cela

Concelho de ALCobaça

Rua do Centro Cénico, 2,3,4 • Telef. 262 580 250 • Telem. 962 568 525 • 2460-352 CELA ACB

E-mail: centro.cenico.cela@mail.telepac.pt • www.cccela.pt

NIF 501 179 690

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34ª

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis deste Centro de Dia deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno de funcionamento, 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.
2. Todas as alterações serão comunicadas ao ISS, I.P./Centro Distrital de Leiria, entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade Gestora da resposta social, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 41ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Setembro de 2015.

Aprovado em reunião de Direção de 20/07/2015

P'º O CCBESC

(José Carreira Gomes Dias – Presidente da Direção)