

Capítulo I Disposições gerais

Norma I Âmbito de aplicação

A APSERRA-Associação Para Seniores de Serra D'el-rei, situada no Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3, Serra D'el-Rei, Peniche, é uma IPSS, ao abrigo do disposto no artigo 2º do decreto-lei nº 169/85 de 20 de Maio, registada em 12/03/1990 no livro 4 das Associações de Solidariedade Social, a fls 104 e verso, sob o nº 16/90, publicado em Diário da República –*Nº 7 III Série de 09 de Janeiro de 1989*- celebrado com o Centro Distrital de Leiria em 01/12/1997, cujo regime de licenciamento e fiscalização se encontra disposto no –Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março – com acordo de cooperação para a resposta Social de Serviço de Centro de Dia.

Norma II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado Guião Técnico da ex. Direção-Geral da Acção Social de:

- Dezembro de 1996, Decreto- Lei nº 33/2014 de 04 de Março, Circular nº 3 de 02.05.1997;
- Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho do Despacho normativo nº 75/92, de 20 de Maio, o DN nº 31/2000 de 31 de Julho e o Despacho normativo 02/12 de 14 de fevereiro, definindo os critérios, regras e formas que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as IPSS;
- Decreto-Lei 33/2014 de 4 de Março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social e respetivo regime contraordenacional;
- Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro, aprovando o Estatuto das instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Decreto-Lei nº 120/2015 de 30 de Junho, que estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- Circular de Orientação Técnica nº 4 e 5 Direção-Geral da Segurança Social de 16 dezembro;

Norma III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.

3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

- 1.A APSERRA-Associação Para Seniores de Serra D'el-Rei, através da resposta social de CD, assegura a prestação dos seguintes serviços básicos:
 - 1.1. Alimentação (incluindo fins - de - semana para quem o solicitar);
 - 1.2. Higiene Pessoal;
 - 1.3.Lavandaria;
 - 1.4.Actividades recreativas e de animação;
 - 1.5.Acompanhamento a consultas médicas junto ao Centro de saúde de sua área de residência;
 - 1.6.Serviço de atendimento no processamento de Documentação (Pensões, Complemento por dependência, etc.);
 - 1.7.Acompanhamento Social.
- 2.Os clientes do CD, têm ao seu dispor, os serviços que têm durante a semana (como alimentação e higiene pessoal) também aos fins- de- semana, para os que assim o desejarem.

Capítulo II Processo de Admissão dos Clientes

Norma V Candidatura

- 1.Para efeitos de admissão o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1.Cartão de cidadão/Bilhete de identidade do cliente e do representante legal;
 - 1.2.Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3.Cartão de beneficiário da segurança Social do cliente e do representante legal;
 - 1.4.Cartão do cliente 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;
 - 1.6.Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
2. O período de candidatura decorre durante o ano civil.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é previamente marcado, ou presencialmente se o familiar, se dirigir à sede da Instituição, ou se contactar via telefone/telemóvel, uma vez cumprida esta formalidade é concertada uma hora e um dia para a realização da entrevista.

- 3.A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior poderão ser entregues na secretaria da Associação, ou à assistente Social, durante o horário de expediente;
4. Todo o cliente deve ter alguém responsável por ele e pelos encargos emergentes, que por escrito assumam tal responsabilidade, salvo casos especiais a resolver pela Direcção;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser logo desde o início o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VI **Condições de Admissão/Critérios de Prioridade**

1. Condições de admissão:

- a) Idade igual ou superior a 60 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente
- b) Estar dentro dos critérios de admissão.
- c) Manifestar vontade em ser apoiado.
- d) Ser associado da Instituição.
- e) Não existência de dívidas à Instituição.

2. Critérios de Prioridade:

- a) Situação económico-financeira precária;
- b) Familiar a frequentar a mesma resposta;
- c) Doença grave de um membro de um agregado;
- d) Isolamento Social;
- e) Trabalho de todos os membros do agregado familiar e por esta razão não é possível prestar os devidos cuidados;
- f) Ausência total de família;
- g) Desajustamentos familiares graves;
- h) Ser natural ou residente na freguesia, onde se encontra a estrutura/equipamento social;

Norma VII **Admissão**

1. Após a recepção da candidatura, a mesma deverá ser analisada pela Directora Técnica, a quem cabe o dever de elaborar um parecer sobre a proposta de admissão, submetendo posteriormente à decisão da entidade competente.

2. Tem competência para decidir, a Direcção do Instituição, relativamente à admissão e respectiva participação do cliente.
3. A deliberação sobre a decisão da Direcção deverá ser comunicada ao requerente, no prazo de dez dias úteis.

**Norma VIII
Acolhimento dos novos Clientes**

1. Após acordo com o cliente e respectiva família, a Directora Técnica deverá deslocar-se à residência onde o cliente habita, por forma a tomar conhecimento da realidade e de tudo o que o envolve quer a nível pessoal, familiar e mesmo de comunidade, informando-o simultaneamente das condições necessárias à prestação dos serviços.

No primeiro dia de prestação de serviços a Directora e colaborador responsável pelo cliente, deverão atentar nos seguintes pontos:

- a) Gerir, adequar e acompanhar os primeiros serviços prestados;
- b) Avaliar as reacções do cliente;
- c) Prestar os devidos esclarecimentos, em caso de necessidade;
- d) Prestar a devida atenção aos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio, a utilizar na prestação de cuidados;
- e) Realçar a importância da participação da pessoa próxima ao cliente, nas actividades desenvolvidas, seja ou não familiar;
- f) Definir regras e respectiva ordem na forma de entrada e saída do Centro, respeitando sobretudo as horas das refeições e demais actividades;

**Norma IX
Processo individual do cliente**

No processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:

1. Na Área administrativa:

- a) Ficha de inscrição com dados de inscrição, identificação do cliente, família e respectivos contactos;
- b) Contrato estabelecido entre o Centro, o cliente e/ou o representante legal;

2. A constar na área da Direcção técnica:

- a) Cópia dos documentos constantes na norma V;
- b) Identificação, morada, e telefone da pessoa de referência do cliente;
- c) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;
- d) Dados de Identificação, sociais e residência do cliente;
- f) Ficha de diagnóstico;
- g) Programa e relatório de acolhimento;

- h)Medicação prescrita;
 - i).Dieta, se houver necessidade e se foi prescrita pelo médico;
 - j)Plano individual de cuidados;
 - l)Informação Clínica;
- 2.O processo individual do cliente é confidencial e privado, devendo ser arquivado em local próprio e sem que ninguém, à excepção da Directora Técnica e respetivo familiar/representante legal, tenha dele acesso.

Norma X Listas de Espera

- 1.Os Clientes que correspondem às condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, ficam inscritos em lista de espera;
- 2.Sempre que necessário/solicitado, o responsável pela gestão da lista deve informar a família, relativamente à posição que o seu familiar ocupa.
- 3.Quando a família informa o estabelecimento/estrutura, que não se encontra interessada na Inscrição/manutenção na lista de espera, deve a Instituição arquivar o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano, actualizando a referida lista.

Capítulo III Instalações e regras de funcionamento

NORMA XI Instalações

1. O Centro encontra-se sediado na Rua Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3, 2525-810- Serra D'el-Rei, Peniche;
- 2.Nas instalações existem as seguintes áreas:
 - a) Zona reservada aos clientes: Hall de entrada, Serviços administrativos, Gabinete da Direcção Técnica, Sala da Direcção, Centro de Dia, WC feminino e masculino, Gabinete médico, sala de refeições, terraço, elevador e zona de banhos;
 - b) Zona reservada às funcionárias: Cozinha, (zona limpa), dispensas (várias), cozinha (zona suja), dispensa de Dia, Armazém, instalações sanitárias (com banhos) para as funcionárias e lavandaria.

NORMA XII

Horários de funcionamento

1.O Centro de Dia encontra-se em funcionamento na área administrativa das 9.00 às 12.00 e das 13.00 às 17.00, de segunda a sexta-feira, de modo geral funciona das 8h00 às 18h00.

Aos fins- de- semana funcionam as valências de SAD e refeições.

O Centro de Dia só encerra nos dias 1 de Janeiro e 25 de Dezembro.

NORMA XIII Pagamento de mensalidade

1.O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado entre os dias 1 e 12 de cada mês, na secretaria da Instituição.

2.Cabe à Direção desta Instituição decidir se após o período de não pagamento, no prazo estipulado haverá ou não uma coima no valor de 5.00€ e ou suspensão do contrato.

3.As mensalidades são estabelecidas em função dos rendimentos do agregado familiar.

4.Os valores das mensalidades serão revistos anualmente, processando-se a sua actualização no início de cada ano civil.

NORMA XV Tabela de participações/Preçário de Mensalidade

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, e com base também, na circular técnica nº 3 de 97-05-02.

2. Valores associados à valência de centro de Dia

Percentagem	40%	50%	60%
Serviços	CD 5 Dias / semana exceto feriados e fins- de-semana	CD 5 Dias / semana com o fornecimento de alimentação aos feriados e fins-de-semana na casa do cliente.	CD 7 dias / semana
	1 Banho semanal	1 banho semanal	2 Banhos semanais
	Todos os serviços de centro de dia incluem o tratamento de Roupa		

Para tal e como já foi referido, deve aplicar-se a fórmula referente ao disposto na circular nº 3, de 02/05/97:

RC = $\frac{RAF}{12 \cdot D}$

n

R- Rendimento Per Capita

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas fixas

n - Número de elementos do agregado familiar

Despesas fixas:

O valor da renda da casa ou prestação mensal (mediante Declaração bancária, e documentação comprovativa dos últimos 3 meses);

O valor das taxas e impostos (IRS e TSU), necessários à formação do rendimento líquido;

Despesa com aquisição de medicação, tratando-se naturalmente de doença crónica, sendo para tal necessária uma declaração médica comprovativa do seu uso continuado, bem como apresentação de facturas e recibos;

3-Na falta de apresentação - adequada e credível - do comprovativo das respectivas despesas, ou recusa na apresentação, o cliente /representante legal, deve assinar uma declaração em como se recusa a entregar a declaração de rendimentos e a mensalidade a cobrar será a máxima estipulada para a resposta social.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações, podem ser feitas diligências no sentido do apuramento da verdade, e dentro dos critérios do bom senso.

5. A comparticipação mensal é efectuada no total de 12 meses;

6.As ausências previamente comunicadas, ou as faltas devidamente justificadas, sofrem uma redução de acordo com a seguinte tabela:

- 10 (dez) dias úteis consecutivos - desconto 10%
- 15 (quinze) dias úteis consecutivos – desconto de 20%
- 1 Mês completo – desconto de 50%

7.Quando ocorram situações de doença ou outras (internamento súbito e urgente, ida p/ cuidados paliativos) que determinem faltas superiores a 30 dias consecutivos, desde que a Instituição seja disso informada, o lugar será garantido, desde que seja assegurado o pagamento de 20% da mensalidade.

NORMA XVI Refeições

1.O horário de distribuição de refeições, no Centro de Dia processa-se a partir das 12.30.

2.As ementas são afixadas semanalmente;

NORMA XVIII Passeios e/ou deslocações

1.Os passeios e deslocações promovidos pela Instituição, fazem parte do plano de actividades, devendo estar exposto na sala do Centro de Dia.

XIX Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do Centro, encontra-se afixado nos serviços administrativos da Instituição, incluindo a indicação do número de recursos humanos que dele fazem parte (Directora Técnica -1 Ajudantes de acção directa - 9, animadora-1, cozinheiras - 2, ajudante de cozinha - 1 e auxiliares de serviços gerais - 1).

NORMA XX **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica da Associação Para Seniores de Serra D'El-Rei, compete a um técnico superior mediante os termos da Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado nos serviços administrativos da Instituição.

1. Funções da Directora Técnica

1.1. No âmbito da gestão

- a)-Dirigir o funcionamento do estabelecimento, coordenando as actividades do pessoal.
- b)-Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas em colaboração com o sector da cozinha.
- c)-Administrar o fundo de maneiio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições indispensáveis e urgentes.
- d)-Solicitar aos serviços e Instituições competentes os esclarecimentos sobre problemas de natureza técnica inerentes ao funcionamento, dando conhecimento à Direcção.
- e)-Promover reuniões de trabalho com o pessoal e com os Utentes.
- f)-Assistir às reuniões de Direcção quando aí forem tratados assuntos que interessem directamente ao funcionamento do estabelecimento.
- g)-Propor a admissão de pessoal, sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento dos serviços.
- h)-Propor a contratação de pessoal eventual, em caso de faltas ou impedimentos prolongados de pessoal.
- i)-Solicitar à Direcção a aquisição de artigos e equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como propor a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis.
- j)-Colaborar na avaliação da prestação de serviços por parte do pessoal e sugerir um critério justo de remunerações.

1.2. No Âmbito do Serviço Social

- a)-Estudar a situação sócio-económica e familiar dos clientes a admitir.
- b)-Estudar a participação dos clientes de acordo com os critérios definidos.
- c)-Proceder ao acolhimento dos recém-admitidos com vista a colaborar na integração global dos mesmos.

- d)- Organizar e manter actualizado o processo de cada um dos clientes, fazendo parte dos mesmos toda a documentação de carácter confidencial.
- e)-Estabelece contactos com as famílias dos clientes e comunidade em geral, fomentando a sua participação e colaboração nas actividades do estabelecimento.
- f)- Fomentar e manter as relações entre os clientes e seus familiares.
- g)-Autorizar as admissões urgentes a título provisório, e submete-las à confirmação da Direcção.
- h)- Tomar conhecimento da saída dos clientes.
- i)-Promover um relacionamento adequado entre o pessoal e os clientes.

**Capítulo IV
Direitos e Deveres**

**Norma XXI
Direitos dos Clientes**

1. Constituem direitos dos clientes do CD:

- a)A ser servido pelo Centro de Dia por vontade própria;
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.
- c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- d) A reclamar, verbalmente ou por escrito;

**NORMA XXII
Deveres dos Clientes**

1. São deveres dos clientes:

- a)-Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
- b)-Cumprir o Regulamento;
- c)-Comunicar à ajudante quando se ausenta do seu domicílio por altura da prestação do serviço;
- d)-Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
- e)-Pagar a mensalidade correspondente aos serviços prestados;

**NORMA XXIII
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/Serviço:

- a)-Fazer cumprir o Regulamento Interno;
- b)-Receber as mensalidades dos clientes pelos serviços prestados.

**NORMA XXIV
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. São deveres da entidade gestora do Serviço de Centro de Dia:
 - a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
 - c) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
 - d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
 - e) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
 - f) Manter actualizados os processos dos clientes, nos termos do n.º 11 e n.º 2 da norma X
 - g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
 - h) Dispor de um livro de reclamações;
 - i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

**NORMA XXV
Depósito e Guarda dos bens dos clientes**

1. A instituição não se responsabiliza por dinheiros, valores ou objectos que o utente tenha em seu poder no ato de admissão ou que lhes venha a ser entregue por terceiros.
2. O Centro de dia apenas se responsabiliza pelos objectos e valores entregues à sua guarda que constarão de lista assinada por ambos, a instituição e o utente, os quais serão restituídos logo que solicitados.

**NORMA XXVI
Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do Cliente**

1. Em caso de desistência o cliente tem que comunicar o facto à Directora Técnica com 30 dias de antecedência, caso contrário a Instituição ver-se-á na obrigação de exigir o pagamento do mês seguinte;
2. A desistência do cliente por motivos alheios à Instituição não obriga à restituição de qualquer importância já recebida.

**NORMA XXVII
Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

**NORMA XXVIII
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Impotável ao Prestador**

1.O cliente ou seu representante legal pode cessar a prestação de serviços sem qualquer prejuízo nos seguintes casos:

- a) Internamento médico de urgência e respectivo encaminhamento para cuidados paliativos em ambiente hospitalar;
- b) Internamento médico de urgência e respectivo encaminhamento para a resposta Social de Lar;
- c) Morte do Cliente (não havendo devolução de valores, nem dispensa de pagamento da mensalidade).

NORMA XXIX **Livro de reclamações**

1. Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro, o Centro de Dia de Serra D'el-Rei, tem livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos do Centro.

Capítulo V **Disposições finais**

Norma XXX **Alterações ao Regulamento**

1.Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com 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.Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXI **Integração de lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da APSERRA- Associação Para Seniores de Serra de El-Rei/Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXII **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2016

O Presidente da Direção_____