



Lar Major Rato

Instituição Particular de Solidariedade Social

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA (CD) DO LAR MAJOR RATO

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1º Âmbito de Aplicação

1. O Lar Major Rato é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem por objetivo principal, desenvolver atividades de ação social no âmbito do apoio e proteção de pessoas idosas.
2. Esta Instituição tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco para a resposta social de **CENTRO DE DIA**.

#### Artigo 2º Legislação aplicável

O **CENTRO DE DIA** é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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 rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 A/2015, de 01 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;
- c) 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;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### Artigo 3º Destinatários e objetivos

1. São destinatários do **CENTRO DE DIA** as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no artigo 4º.
2. **Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:**
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;



Lar Major Rato

Instituição Particular de Solidariedade Social

*Handwritten signature and initials*

- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

#### **Artigo 4º** **Cuidados e serviços**

##### **1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:**

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário e acompanhamento nas consultas ao exterior.

##### **2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:**

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.

#### **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

##### **Artigo 5º** **Condições de admissão**

##### **São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:**

Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto com carácter excecional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação social, económica ou de saúde o justifique.



**Lar Major Rato**

Instituição Particular de Solidariedade Social

*Firmas*  
*ml*  
*f*

## **Artigo 6º Inscrição**

**1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:**

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

**2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete Técnico.**

**3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.**

**4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.**

## **Artigo 7º Critérios de prioridade na admissão**

**São critérios de prioridade na admissão dos clientes:**

- a) Risco de isolamento social;
- b) Fracos recursos económicos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;

## **Artigo 8º Admissão**

**1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.**

**2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.**

**3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de oito dias.**

**4. Após decisão da admissão do candidato, 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.**



**Lar Major Rato**

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

*Antes*  
*net*  
*J*

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

7. 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 comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de telefonema, e-mail ou carta.

### **Artigo 9º**

#### **Acolhimentos dos novos clientes**

##### **1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:**

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) 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;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) 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;

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

### **Artigo 10º**

#### **Processo individual do cliente**

##### **1. Do processo individual do cliente consta:**

- a) Identificação e contacto do cliente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- 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;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Documento assinado pelo cliente e seu representante conforme autorizam o cliente, sempre que o mesmo queira, na participação de atividades, passeios ou deslocações em grupo;
- i) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- l) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

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.



**Lar Major Rato**

Instituição Particular de Solidariedade Social

*Handwritten notes:*  
10/11/11  
mit  
JK

### **Artigo 11º** **Processo administrativo**

**O processo administrativo deverá conter:**

1. A identificação do cliente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade.
2. A data de entrada e de saída e o motivo desta.
3. Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade.
4. Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento.
5. A indicação de conta-corrente referente aos procedimentos contabilísticos de cada cliente.
6. Outras informações de interesse.

### **Artigo 12º** **Processo clínico**

**1. O processo clínico deverá conter:**

- a) O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efetuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respetivas datas;
  - b) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos;
  - c) Identificação do médico assistente e do respetivo contato.
2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, a Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas pode solicitar aos clientes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer ato médico ou tratamento que lhes seja proposto.

## **CAPÍTULO III** **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 13º** **Horários de funcionamento**

**O CENTRO DE DIA funciona todos os dias das 08h00 às 20h00.**

### **Artigo 14º** **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"**



Lar Major Rato

Instituição Particular de Solidariedade Social

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten mark]*

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 cliente 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### Artigo 15º

#### Tabela de comparticipações

**1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:**

Cuidados e serviços previstos do artigo 4º	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no n.º 1	40%	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%	50%
Acrescendo c) ou d)	50%	55%
Acrescendo c) e d)	55%	60%

**2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do artigo 14º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.**

**3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:**

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

**4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.**

**5. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respetiva fixação, as comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, no mês de Dezembro e produzem efeitos a partir do mês de Janeiro.**

### Artigo 16º

#### Montante e revisão da comparticipação familiar



**Lar Major Rato**

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

*Ass*  
*mit*

*f*

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, 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 lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento "per capita" e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **Artigo 17º** **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia oito do mês a que respeita, na secretaria da Instituição da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

#### **CAPÍTULO IV** **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **Artigo 18º** **Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva**

1. Aos clientes 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 interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do **CENTRO DE DIA** podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

#### **Artigo 19º** **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.





Lar Major Rato

Instituição Particular de Solidariedade Social

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**5. A distribuição das refeições será no seguinte horário:**

-Pequeno-almoço: 08:00h – 09:30h;

-Almoço: 12:00h – 13:00h;

-Lanche: 15:00h – 16:00h;

-Jantar: 19:00h – 20:00h.

#### **Artigo 20º**

##### **Administração da medicação prescrita**

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

2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

#### **Artigo 21º**

##### **Articulação com os serviços locais de saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.

2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

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

#### **Artigo 22º**

##### **Cuidados de higiene pessoal e imagem**

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

#### **Artigo 23º**

##### **Tratamento da roupa**

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

#### **Artigo 24º**

##### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o Centro de Dia pode providenciar o seu empréstimo até que o bem seja adquirido pelo cliente ou familiar, em virtude de este tipo de apoios não estar incluído no valor da participação.



Lar Major Rato

Instituição Particular de Solidariedade Social

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten mark]*

## CAPÍTULO V RECURSOS

### Artigo 25º Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao **CENTRO DE DIA** encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

### Artigo 26º Direção/coordenação técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica deste **CENTRO DE DIA** compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por uma assistente social.

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### Artigo 27º Direitos e Deveres dos Clientes/Familiares

#### 1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### 2. São deveres dos clientes:

- a) 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do **CENTRO DE DIA** e os dirigentes da Instituição;



**Lar Major Rato**

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Artigo 28º**

#### **Direitos e Deveres dos Colaboradores e Voluntários**

##### **1-Direitos:**

- a) O respeito pela sua identidade;
- b) A não intromissão no seu trabalho;
- c) A cooperação por parte do utente e famílias.

##### **2-Deveres:**

- a) O respeito pelo utente e famílias;
- b) O zelo no cumprimento das suas tarefas;
- c) O respeito pelos bens dos utentes;
- d) O respeito pelo bom nome da Instituição.

### **Artigo 29º**

#### **Direitos e deveres da Instituição**

##### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os 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 Instituição;

##### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



**Lar Major Rato**

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **Artigo 30º**

#### **Depósito e guarda dos bens do cliente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### **Artigo 31º**

#### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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.

### **Artigo 32º**

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em **CENTRO DE DIA** em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **Artigo 33º**

#### **Cessação da prestação e serviços por fato não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **Artigo 34º**

#### **Livro de reclamações**



**Lar Major Rato**

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

**Artigo 35º**  
**Livro de ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 36º**  
**Alterações ao presente 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 ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**Artigo 37º**  
**Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Artigo 38º**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de maio de 2018.  
**Este documento foi aprovado em reunião de Direção de março**

A DIREÇÃO

O Presidente

*Mário Gregório Santa Rosa*

O Secretário

*Maria Fátima Moreira Valente Dinis*

O Tesoureiro

*[Assinatura]*



*Lar Major Rato*

*Instituição Particular de Solidariedade Social*

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Rua Major Rato, nº 35                      6005-076 Alcains

NIF 501392408

IPSS Registo nº 10/85 – Instituição de Utilidade Pública

Tel. 272 906 235 / 272 906 132 – Fax 272 906 136

Site: [www.lar-major-rato.pt](http://www.lar-major-rato.pt)      E-mail: [secretaria@lar-major-rato.com](mailto:secretaria@lar-major-rato.com)

<https://pt-pt.facebook.com/pages/Lar-Major-Rato/143525822504299>