

REGULAMENTO INTERNO DE CENTRO DIA

CAPÍTULO I

Norma I

(Âmbito)

A Associação Bem Estar de Parceiros, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) registada na Direção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº 38/95, a fls 49 do Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social, a qual tem Acordo de Cooperação celebrado com o ISS,I.P./ Centro Distrital de Leiria para a resposta social de Centro de Dia, em 01/11/2014 (data do último acordo), e rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

(Legislação Aplicável)

A Legislação aplicável à criação e funcionamento do Centro de Dia é a seguinte:

- Lei 120 /2015, de 30 de junho, alterado pelo DL n.º 68/2016, de 3 de novembro.
- Lei 144/2015 de 8 de setembro.
- Portaria 196-A 2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro.
- Portaria 100/2017, de 7 de março.
- Decreto -lei nº 172-A/14 de 14 novembro, alterada pela lei nº 76/2015 de 28 de julho.
- Decreto-lei 64/2007 de 14 março alterado e publicado pelo Decreto-lei 33/2014 de 4 de março.
- Circular Normativa nº 4, de 16 de dezembro 2014.
- Circular Normativa nº 5, de 23 de dezembro 2014.
- Decreto-Lei nº 126-a de 31 de dezembro
- Guião da DGAS de dezembro de 1996.
- Protocolo de cooperação em vigor.
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

(Objetivos)

Destinando-se esta resposta social a receber e a apoiar pessoas idosas, com dificuldades ou ausência de inserção no meio social e familiar, são nossos objetivos:

1. Proporcionar o equilíbrio bio-psico-social e espiritual.
2. Favorecer os sentimentos de segurança e auto-estima, contribuindo assim para a estabilização e qualidade do processo de envelhecimento.
3. Prestar serviços que satisfaçam a qualidade de vida dos indivíduos e famílias.
4. Respeitar a independência, individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.
5. Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
6. Assegurar o acesso a cuidados básicos de saúde, em colaboração com serviços de saúde.
7. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar.
8. Desenvolver as capacidades dos idosos, especialmente de natureza criativa.

Norma IV

(Serviços do Centro Dia)

1. Durante o período de funcionamento e, segundo a ordem da organização interna das equipas de trabalho, serão prestados os seguintes serviços, cujos custos se encontram cobertos pela comparticipação mensal, calculada em conformidade com o estipulado na norma X, do presente Regulamento:

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal.
- 1.2. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas segundo prescrição médica (almoço, lanche e jantar).

1.3. Tratamento de roupas de uso pessoal do Cliente. No momento da admissão do Cliente serão fornecidos, pela ABEP, números para que os Clientes ou os seus familiares efetuem a marcação da roupa do Cliente (só a título excecional, no caso do Cliente não possuir família, a referida marcação será efetuada pela instituição).

1.4. Atividades de animação/socialização.

1.5. Apoio psicossocial.

1.6. Serviço de Transporte

1.7. Administração de fármacos quando prescritos pelo médico.

1.8. Preparação semanal da medicação.

Norma V

(Serviços prestados pela ABEP não incluídos na prestação familiar)

1. A Instituição pode também assegurar os serviços de transporte e acompanhamento a consultas e/ou serviços, mediante disponibilidade da instituição, e com aviso prévio de três dias. Os valores são os seguintes:

Taxa de serviço – 20,00€/hora

Viatura - 0,36€/km

2. Prestação de serviço de apoio domiciliário em função das necessidades do Cliente, sendo que o valor a cobrar será mediante o que está descrito em Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário da ABEP.

3. Medicamentos.

4. Material de enfermagem para tratamentos específicos e individuais excluindo luvas, pinças, betadine dérmico, água oxigenada, tesouras, seringas, agulhas, álcool, pomadas.

5. Ajudas técnicas específicas a cada Cliente, nomeadamente cadeira de rodas, andarilhos, almofadas de gel, ficando para uso exclusivo do Cliente.

6. Produtos de higiene específicos.

7. Cuidados com imagem (por exemplo, serviço de cabeleireiro)

8. Fraldas.

Norma VI

(Condições de Admissão)

São condições de admissão:

1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar e/ou que não prejudique o funcionamento do serviço da instituição.

2. Isolamento pessoal.

3. Manifestar vontade em ser admitido.

4. Não se encontrar em situação de dependência ou com exigência de cuidados constantes de terceiros, que constrinja o bom funcionamento da resposta social.

Norma VII

(Critérios de Priorização)

São condições de admissão por ordem decrescente:

1. Situação socioeconómica desfavorecida. (35%)

2. Isolamento Social. (20%)

3. Ser Cliente da Instituição. (15%)

4. Nível de autonomia, que se define em função se o cliente é detentor de complemento por dependência na sua reforma, e, em caso afirmativo, se possui o 1º ou 2º grau. (15%)

5. Freguesia de residência. (15%)

6. Ser associado da Instituição.

O ponto 6 só será considerado em caso de desempate.

Nota: No caso de existirem vagas sociais disponíveis, poderão ser priorizados a admissão de Clientes sinalizados pela rede social de suporte (Linha Nacional de Emergência Social ou Instituto de Segurança Social, I.P./Centro Distrital de Leiria) sem a verificação dos restantes critérios existentes.

Norma VIII

(Critérios de retirada da lista de candidatos)

Os candidatos ao Centro de Dia são incluídos numa lista de espera, a qual é gerida de acordo com as vagas e necessidades existentes e respeita os critérios de prioridade definidos na norma VII.

Os critérios de retirada da lista de espera são os seguintes:

1. Falecimento do candidato.
2. Quando o candidato ou o familiar responsável informa que já não estão interessados em frequentar a resposta social de Centro de Dia.
3. Quando ingressam noutra resposta social/instituição sem ser a ABEP.
4. Quando o candidato não renova a inscrição por mais de 3 meses.

Nota: Esta renovação da inscrição poderá ser efetuada por telefone, correio eletrónico ou presencialmente.

Norma IX

(Processo de Admissão)

1. A admissão de Clientes para a frequência desta resposta social, terá lugar nas instalações da ABEP, devendo, para o efeito, ser preenchida uma ficha de inscrição, junto da secretaria da ABEP.
2. A admissão é uma decisão conjunta dos órgãos de gestão (Direção e Direção Técnica), de acordo com as vagas existentes e segundo os critérios de hierarquização definidos.
3. À data de admissão terá lugar uma entrevista com o Cliente e/ou à pessoa por ele responsável, que será realizada pela Diretora Técnica ou por outro técnico designado, com marcação de data e hora para o efeito.
4. Após a comunicação da admissão devem ser, no prazo máximo de 8 dias, entregues e apensos ao processo, a fotocópia dos seguintes documentos:
 - 4.1. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão.
 - 4.2. Cartão de contribuinte.
 - 4.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social (**caso não tenha Niss é obrigatório a inscrição na Segurança Social**);
 - 4.4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro sistema de proteção de saúde.
 - 4.5. Bilhete de identidade/cartão de cidadão e cartão de contribuinte dos familiares responsáveis.
 - 4.6. Folha de medicação atualizada.
5. O Vale da reforma da segurança social atualizado e/ou pensões do estrangeiro e/ou IRS deve igualmente ser apenso ao processo sendo que, de acordo com os critérios de priorização definidos no ponto 1 da norma VII, já é do conhecimento da Instituição.
6. Devem também ser solicitados, antes da admissão, os documentos de despesas referidos no ponto 6, da norma X deste Regulamento e solicitadas cópias das despesas com renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria, conforme o disposto no ponto 5.1, do Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, a fim de serem cumpridos os critérios de priorização. Estes documentos devem igualmente ser apensos ao processo após admissão do cliente.
7. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos, resulta no arquivamento do processo.
8. As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo autorização do Presidente da Direção, mediante parecer da Diretora Técnica.
9. Na admissão e imediatamente após ser estabelecida a comparticipação mensal, deverá ser assinado pelas partes – ABEP, Cliente e familiar(es) responsável(eis) – um contrato de prestação do serviço definido nesta resposta social.

Norma X

(Comparticipação)

Determinação da Comparticipação:

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, designadamente:

2.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos.

2.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau.

2.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral.

2.4. Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.

2.5. Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Cliente 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:

3.1. Do trabalho dependente.

3.2. 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).

3.3. 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.

3.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).

3.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).

3.6. 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 dezembro 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 considerado como rendimento, o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.7. 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%. Não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mensal mínima garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.8. 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:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente.
- 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.
- 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 4.5. Comparticipação nas despesas da resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. O limite máximo a considerar nas despesas será o valor correspondente à atual retribuição mínima mensal garantida (RMMG) em vigor, nos casos que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que pode variar entre 45% a 60%, de 2ª feira a 6ª feira, de acordo com os serviços pretendidos, na norma IV deste Regulamento, mediante a seguinte tabela:

Serviços Base – Centro de Dia:

| | |
|---|--|
| Cuidados de higiene e conforto pessoal. | Atividades de animação/socialização. |
| Tratamento de roupas. | Fornecimento e apoio nas refeições (almoço e jantar) |
| Serviço de Transporte | |

| Nº de Serviços | % (2ªfeira a 6ªfeira) |
|----------------|--------------------------|
| 2 | 45% |
| 3 | 50% |
| 4 | 55% |
| + 4 | 60% |

8. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição após efetuar as diligências adequadas, convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
10. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real por Cliente verificado nesta resposta social.
11. A comparticipação deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês.
12. O valor da comparticipação será revisto anualmente, no início do ano civil, após solicitação da comprovação de rendimentos, exceção para situações em que ao longo do ano haja alteração do valor das pensões ou outros rendimentos ou dos serviços prestados, podendo nestes casos ser revista de novo a comparticipação, sendo disso informado o Cliente e o familiar responsável, com a antecedência mínima de 30 dias.
13. Essas alterações deverão ser reduzidas a escrito e depois de devidamente assinadas, anexadas ao Contrato já celebrado.
14. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente até regularização das mensalidades e após ser realizada uma análise individualizada do caso.

15. Haverá redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
16. Apenas no mês em que o Cliente é admitido, a comparticipação é calculada em função dos dias em que são prestados os serviços.
17. Haverá um desconto de 2% da comparticipação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XI

(Mensalidade de cliente sem acordo com a Segurança Social)

1. Para os clientes não abrangidos pelo acordo o valor da mensalidade, pode ser consultado na tabela em vigor, afixada na Instituição, revista anualmente pela Direção, até ao máximo de 4 ou mais serviços contratualizados.
2. A mensalidade a pagar por esta resposta social abrange os serviços prestados em Centro de Dia, os quais constam na Norma IV, Capítulo I.
3. A mensalidade não abrange os custos identificados na norma V, Capítulo I.
4. A comparticipação deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês.
5. Essas alterações deverão ser reduzidas a escrito e depois de devidamente assinadas, anexadas ao Contrato já celebrado.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente até regularização das mensalidades e após ser realizada uma análise individualizada do caso.
7. Haverá redução de 10% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
8. Apenas no mês em que o Cliente é admitido, a comparticipação é calculada em função dos dias em que são prestados os serviços.
9. Haverá um desconto de 2% da comparticipação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XII

(Funcionamento)

1. Os serviços funcionam de Segunda a Sexta-feira, das 8h00 às 20h00, exceto feriados nacionais e municipal ou por conveniência dos serviços, descanso do pessoal ou por motivo de força maior, poderá a Direção suspender as atividades do Centro de Dia por um ou mais dias, devendo nesses casos dar conhecimento prévio aos Clientes.

Norma XIII

(Condições de renovação e alteração da prestação dos serviços)

1. O contrato renova-se automaticamente, se não houver denúncia de nenhuma das partes. Será entregue um original do contrato ao Cliente e outro arquivado no processo administrativo.
2. Sempre que o Cliente ou familiares representantes solicitem serviços adicionais ou haja alteração da comparticipação familiar, deverá ser feita uma adenda ao contrato existente.

Norma XIV

(Condições de suspensão e/ou rescisão da prestação dos serviços)

1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual.
2. Incumprimento do pagamento da comparticipação familiar:
 - 2.1. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá suspender a permanência do Cliente nas suas instalações. Após análise individualizada do caso e caso se recusem a efetuar o pagamento devido, a ABEP poderá decidir pela rescisão do contrato, dando ainda assim um prazo à família para regularizar a situação.
3. Inadequação dos serviços às necessidades.
4. Insatisfação do Cliente.
5. Inadaptação do Cliente aos serviços.

6. Óbito do Cliente.

6.1. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas, a ABEP procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas no sentido de ultrapassar as dificuldades evidenciadas.

7. Consoante o grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a ABEP reserva-se o direito a:

7.1. Suspender o contrato (nos casos de situações menos gravosas).

7.2. Rescindir o contrato (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique).

Em caso de suspensão e rescisão, uma das partes deve comunicar à outra por escrito com antecedência mínima de pelo menos trinta dias.

8. Na eventualidade da ABEP suspender o contrato por motivos de força maior, os Clientes serão informados:

8.1. Com antecedência de trinta dias.

8.2. No imediato, decorrente duma situação de emergência.

Em qualquer destas situações, a ABEP tentará encontrar solução em articulação com a família ou responsável pelo Cliente.

Norma XV

(Regras internas: Alimentação)

1. As dietas serão inteiramente respeitadas desde que prescritas pela Equipa de Saúde ou Nutricionista.

2. As ementas semanais serão afixadas junto à secretaria no último dia útil da semana anterior a que as mesmas dizem respeito, sendo informados com antecedência de eventuais alterações.

3. Todos os alimentos que se encontrem em poder dos Clientes não fornecidos pela instituição, permanecerão ao cuidado dos colaboradores que garantirão o seu respetivo consumo de acordo com as indicações dietéticas para o Cliente.

4. O horário das refeições é o seguinte: 12h00 almoço e 16h00 lanche. Estes horários poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades do serviço.

Norma XVI

(Regras Internas: Situação de Doença)

1. O Centro de Dia não dispõe de médico assistente, pelo que a assistência médica é da inteira responsabilidade dos Clientes e seus familiares.

2. Em caso de agravamento do estado de saúde, os Clientes poderão ser enviados ou evacuados para um hospital, sempre que seja avaliado o seu estado de saúde como sendo recomendável o tratamento hospitalar, ficando a sua vaga cativa.

3. Não há acompanhamento dos Clientes por parte da ABEP em idas ao hospital em situações de emergência.

4. Em caso de doença ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar o facto ao responsável pelo Cliente ou a outras pessoas indicadas, na Ficha de Inscrição, para o efeito.

5. Se o contacto ou a notificação não se puder efetuar por motivos alheios à ABEP e houver necessidade de tomar medidas de carácter urgente, em caso de doença grave, acidente ou outra, a Direção tomará as providências adequadas à situação, providenciando o acompanhamento ou retirada do Cliente, ficando as despesas emergentes a cargo do Cliente e do seu responsável.

6. Qualquer situação detetada pela Direção Técnica que ponha em causa o bom funcionamento da resposta social e que seja incompatível com os objetivos propostos para a mesma, associadas ao agravamento do estado de saúde do Cliente será alvo de um parecer técnico dirigido à Direção, tendo em vista a adequação das necessidades do Cliente com a gestão dos recursos humanos da instituição.

Norma XVII

(Regras Internas pela gestão dos bens financeiros do Cliente)

1. Esta gestão deverá ficar registada preferencialmente no contrato de prestação de serviços, segundo as seguintes modalidades:

1.1. Caso o Cliente esteja com capacidades físicas e mentais será sempre ele o responsável pela sua gestão financeira.

1.2. Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade pela gestão de

bens.

1.3. Apenas na ausência da família e quando o Cliente não possuir capacidades físicas ou mentais para assumir a sua gestão financeira, a ABEP poderá assumir essa responsabilidade perante uma indicação das Entidades legais com competências para o efeito.

Norma XVIII

(Regras internas de utilização em caso de cedência de materiais e equipamento, como ajudas técnicas)

1. A ABEP cede ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, almofadas de gel) apenas no caso excecional do Cliente e seus familiares não terem condições financeiras para as adquirir.

1.1. É celebrado um documento dessa cedência e assinado por ambas as partes.

1.2. Os Clientes deverão devolver os materiais e equipamento nas mesmas condições em que foram entregues.

1.3. Esta cedência é gratuita

Norma XIX

(Casos omissos)

1. Os casos omissos deste Regulamento serão resolvidos pela Direção.

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES

Norma XX

(Direitos da ABEP)

1. A lealdade e respeito por parte dos seus Clientes e familiares.

2. Receber atempadamente as participações mensais dos Clientes.

3. Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios do Regulamento Interno.

Norma XXI

(Deveres da ABEP)

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social, por forma a assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos Clientes com base no respeito pela identidade pessoal e dignidade humana;

2. Prestar devidamente os serviços solicitados e contratualizados, conforme o definido no Plano Individual do Cliente.

3. Definir uma estrutura de recursos humanos que dê uma resposta qualitativa e quantitativa, adequada ao número de Clientes e ao desenvolvimento de atividades;

4. Fornecer ao Cliente e familiar um exemplar do Regulamento Interno desta resposta social e o original do contrato de prestação de serviços;

Norma XXII

(Direitos dos Clientes e seus Representantes)

1. Conhecer os Estatutos da Associação.

2. Conhecer o Regulamento Interno.

3. Exercer crítica construtiva em relação aos vários aspetos da vida da Instituição.

4. Apresentar sugestões por forma a melhorar o funcionamento da Instituição.

5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados.

6. Ser informado e participar, com responsabilidade e interesse nas atividades programadas.

7. Utilizar equipamentos e serviços da Instituição.

8. Usufruir de sigilo e apoio na resolução de problemas, relativamente a qualquer situação de carácter pessoal.
9. Ser tratado com respeito e correção por qualquer membro desta Instituição.
10. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas.
11. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o previamente estabelecido e contratualizado.
12. Receber visitas.
13. Possuir um Processo Individual.

Norma XXIII

(Deveres dos Clientes e seus Representantes)

1. Cumprir o estipulado no Regulamento Interno.
2. Responsabilizar-se pelos seus atos, perante os órgãos e colaboradores da Instituição, cultivando a verdade, a liberdade, a exigência e a solidariedade.
3. Respeitar e tratar com solicitude os outros residentes, os colaboradores e todas as pessoas que estejam relacionadas com a Instituição, contribuindo assim para um ambiente salutar.
4. Tratar com respeito e correção qualquer membro da Instituição, acatando as instruções dos colaboradores.
5. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades.
6. Apresentar-se sempre aseado e com vestuário condigno.
7. Comparticipar nos custos da prestação dos serviços prestados, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e o Contrato estabelecido com a ABEP.
8. Efetuar o pagamento dessa comparticipação até ao dia 10 de cada mês.

Norma XXIV

(Direitos dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno.
2. Participar nos projetos / atividades da Instituição.
3. Ser atendido pelos órgãos competentes conforme o assunto, respeitando o horário de atendimento previamente afixado ou acordado entre as partes.
4. Diligenciar para que o seu familiar beneficie efetivamente dos seus direitos.
5. Ser informado de qualquer facto estranho que ocorra com o seu familiar.
6. Visitar os seus familiares sempre que o desejem dentro do horário das visitas.
7. Ser informado sobre legislação e normas que lhe digam respeito.
8. Poder participar em atividades festivas em que os seus familiares participem.
9. Poder participar na alimentação do Cliente desde que com autorização da equipa técnica.

Norma XXV

(Deveres dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. No que diz respeito à representação legal do residente, caso o mesmo se encontre em situação de falta ou limitação das suas capacidades e por conseguinte, esteja impossibilitado de forma esclarecida e autónoma de tomar decisões sobre a sua pessoa, para garantia dos seus interesses, a incapacidade deve ser reconhecida em processo judicial e no caso desse reconhecimento, será nomeada uma pessoa que o represente, sendo que, nestes casos, deve o responsável pelo residente em situação de falta ou limitação das suas capacidades conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. A situação de incapacidade deve ser comunicada ao magistrado do Ministério Público junto do Tribunal Cível. Este procedimento deverá ser adotado para todos os clientes.
2. Facultar à ABEP todas as informações relativas ao seu familiar, no sentido de ajudar a Instituição na procura das formas de atuação mais eficazes, contribuindo assim para o sentimento de bem-estar, harmonia, amizade, confiança do Cliente.
3. Promover uma boa articulação com a Instituição.

4. Diligenciar para que o seu familiar cumpra efetivamente os seus deveres.
5. Participar e colaborar ativamente em todas as ações para as quais a ABEP os convoque, no sentido do seu próprio interesse e do seu familiar.

Norma XXVI
(Direitos Gerais do Pessoal)

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a Lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da ABEP.
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

Norma XXVII
(Deveres Gerais do Pessoal)

1. Contribuir para o bom funcionamento da instituição.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os Clientes e seus familiares e todas as visitas da instituição.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno da instituição e quaisquer outras determinações da Direção da ABEP.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na ABEP.
5. Fumar apenas no local para o efeito existente numa zona exterior do edifício.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento das respostas sociais.

Norma XXVIII
(Direitos dos Voluntários)

São Direitos dos Voluntários que atuem na ABEP:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da ABEP.
2. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela ABEP.
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
4. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
5. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição e o acordo estabelecido pelas partes.
6. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

Norma XXIX
(Deveres dos Voluntários)

São Deveres dos Voluntários que atuem na ABEP:

1. Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado.
2. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
3. Manter conduta digna.
4. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
5. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado.
6. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição e o acordo estabelecido pelas partes.

7. Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto.
8. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
9. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da ABEP.

Norma XXX
(Quadro de Pessoal)

1.O quadro de pessoal da ABEP, bem como a sua afetação por resposta social, está afixado no átrio de entrada, da instituição.

Norma XXXI
(Equipa Técnica)

1.A equipa técnica é composta por uma equipa multidisciplinar com formação na área das ciências sociais e humanas nos termos Guião da DGAS de dezembro de 1996, cujo nome, formação se encontra afixado no átrio de entrada, da instituição.

Norma XXXII
(Espaços que compõem o Centro de Dia)

A resposta social de Centro de Dia é composta pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Área técnica e administrativa;
- b) Área de refeições – refeitório, cozinha, despensa, lavandaria;
- c) Área de higiene – instalações sanitárias e banhos
- d) Área de tratamento de roupas – zona húmida, zona seca, estendal e arrumos.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS
Norma XXXIII
(Livro de Reclamações)

1.A ABEP possui livro de reclamações, nos termos previstos na legislação em vigor que poderá ser solicitado, sempre que desejado.

Norma XXXIV
(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Associação de Bem Estar dos Parceiros deverão informar e contratualizar com os Clientes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
3. Deve ser entregue um exemplar do Regulamento Interno ao Cliente ou representante legal no ato de admissão.

Norma XXXV
(Integração de lacunas)

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

Norma XXXVI
(Disposições complementares)

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação em Assembleia Geral.

Aprovado em Reunião de Assembleia Geral em 28 de novembro de 2024.

A Direção da ABEP

Presidente

Vice-Presidente

Tesoureira

Secretário

Vogal