



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ASSOCIAÇÃO SOLIDARIEDADE E ACÇÃO SOCIAL
ASAS SANTA JOANA

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Artigo 1.º - Denominação e Sede	4
Artigo 2.º - Âmbito de Aplicação	4
Artigo 3.º - Legislação Aplicável	4
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento.....	5
Artigo 5.º - Conceito e Objetivos	5
Artigo 6.º - Princípios de Atuação	6
Artigo 7.º - Destinatários	6
Artigo 8.º - Cuidados e Serviços	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA.....	7
Artigo 9.º - Condições de Admissão	7
Artigo 10.º - Candidatura.....	8
Artigo 11.º - Critérios de Priorização.....	9
Artigo 12.º - Gestão da Lista de Espera	9
CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	10
Artigo 13.º - Determinação da Comparticipação Familiar.....	10
Artigo 14.º - Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	10
Artigo 15.º - Conceito de Agregado Familiar	11
Artigo 16.º - Rendimento do Agregado Familiar	11
Artigo 17.º - Despesas Fixas do Agregado Familiar	13
Artigo 18.º - Prova de Rendimentos e Despesas Fixas.....	13
Artigo 19.º - Montante Máximo da Comparticipação Familiar	14
Artigo 20.º - Redução da Comparticipação Familiar.....	14
Artigo 21.º - Revisão da Comparticipação Familiar	14
CAPÍTULO IV – PROCESSO DE ADMISSÃO.....	15
Artigo 22.º - Admissão	15
Artigo 23.º - Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados	16
Artigo 24.º - Pagamento da Comparticipação Familiar.....	16
Artigo 25.º - Acolhimento de Novos Clientes	17
Artigo 26.º - Processo Individual do Cliente.....	18
Artigo 27.º - Processo Individual de Saúde do Cliente	18
Artigo 28.º - Plano Individual de Cuidados	19
Artigo 29.º - Cessação da Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.....	19

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	20
Artigo 30.º - Instalações	20
Artigo 31.º - Horário de Funcionamento	21
Artigo 32.º - Atividades/Serviços Prestados	21
Artigo 33.º - Horário de Atendimento ao Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal	26
Artigo 34.º - Comunicação/Articulação com o Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal	26
Artigo 35.º - Faltas ou Situações de Doença Súbita.....	26
Artigo 36.º - Visitas.....	26
Artigo 37.º - Saídas	27
Artigo 38.º - Procedimento de Emergência.....	28
Artigo 39.º - Bens do Cliente.....	28
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	28
Artigo 40.º - Direitos e Deveres dos Clientes.....	28
Artigo 41.º - Proibições dos Clientes	29
Artigo 42.º - Direitos e Deveres do Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal	30
Artigo 43.º - Direitos e Deveres da ASAS Santa Joana	31
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	31
Artigo 44.º - Quadro de Pessoal	31
Artigo 45.º - Recolha e Tratamento de Dados Pessoais	32
Artigo 46.º - Utilização de Imagem	32
Artigo 47.º - Donativos e Ofertas	32
Artigo 48.º - Livro de Reclamações	32
Artigo 49.º - Livro de Ocorrências	33
Artigo 50.º - Livro de Elogios	33
Artigo 51.º - Negligência e Maus Tratos	33
Artigo 52.º - Sistema de Videovigilância	33
Artigo 53.º - Integração de Lacunas	33
Artigo 54.º - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	33
Artigo 55.º - Casos Omissos	34
Artigo 56.º - Alterações ao Presente Regulamento	34
Artigo 57.º - Entrada em Vigor	34

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º

DENOMINAÇÃO E SEDE

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social – ASAS Santa Joana, doravante designada por ASAS Santa Joana, é uma associação reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos.
2. A ASAS Santa Joana rege-se pelos princípios que orientam as IPSS no âmbito dos serviços e equipamentos sociais de apoio prestado à família, regulado pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro e subsequentes alterações legislativas.
3. A ASAS Santa Joana encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social em 10/02/1994, sob o número 18/94, a fls. 178, no livro 5 das Associações de Solidariedade Social, com o número de identificação fiscal 503 381 241.
4. A ASAS Santa Joana situa-se no Caminho da Grinelândia, na freguesia de Santa Joana, concelho e distrito de Aveiro.

ARTIGO 2.º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Centro de Dia*.
2. O Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro para a resposta social Centro de Dia vigora desde 19 de dezembro de 2012.
3. A capacidade máxima do Centro de Dia é de 54 utentes, determinada em sede de Acordo de Cooperação.

ARTIGO 3.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente Regulamento Interno tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento desta resposta social e rege-se:

- Guião Técnico de Centro de Dia da Ex-DGAS de dezembro de 1996: regulamenta as condições de localização, instalação e funcionamento dos Centros de Dia de Idosos;
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterados pelos Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro e Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março: introduz a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterada pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho: que aprova os estatutos das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho: procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho: visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico;
- Compromisso de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC e demais documentos normativos aplicáveis ao setor e em conformidade com as orientações do Instituto da Segurança Social.

ARTIGO 4.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Integrar um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando os direitos e deveres dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
- c) Promover a participação ativa dos clientes da resposta social.

ARTIGO 5.º

CONCEITO E OBJETIVOS

1. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção da pessoa idosa no seu meio sociofamiliar, promovendo igualmente a autonomia e a prevenção de situações de dependência dos respetivos clientes.
2. São objetivos do Centro de Dia:
 - a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades biopsicossociais dos clientes;
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c) Prestar apoio psicológico e social;
 - d) Permitir que a pessoa idosa continue a viver no seu meio social e familiar;
 - e) Evitar ou adiar ao máximo o recurso a Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, contribuindo para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida;

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- g) Promover as relações interpessoais e intergeracionais;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Promover relações com a comunidade e na comunidade.

ARTIGO 6.º PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O Centro de Dia rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do cliente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

ARTIGO 7.º DESTINATÁRIOS

São destinatários do Centro de Dia:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

ARTIGO 8.º CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação: *reforço da manhã; almoço; lanche;*
- b) Refeição do Jantar (de 2ª a 6ª);
- c) Acompanhamento de refeições;
- d) Preparação (pela farmácia local) de medicação prescrita;
- e) Administração de medicação prescrita
- f) Cuidados de higiene pessoal e conforto;

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- g) Atividades de animação e socialização;
 - h) Apoio psicossocial;
 - i) Primeira consulta de diagnose com equipa médica.
2. O Centro de Dia pode, ainda, assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a) Alimentação aos fins de semana e feriados, nos termos do art.º 31, ponto 2, alínea a);
 - b) Acompanhamento de enfermagem e da equipa médica, nos termos do art.º 31, ponto 2, alínea b);
 - c) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea c);
 - d) Cuidados de Bem-estar, nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea d);
 - e) Tratamento de Roupas, nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea e);
 - f) Transporte (de e para o Centro de Dia), nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea f);
 - g) Material de Incontinência, nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea g);
 - h) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, nos termos do art.º 32, ponto 2, alínea h).
3. Os serviços referidos no número 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, encontrando-se sujeitos a preço próprio, afixado nas instalações da ASAS e entregue anexo ao Regulamento Interno.
4. Sempre que se justifique, o preço referido no ponto anterior será revisto, sendo as respetivas alterações comunicadas ao cliente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA

ARTIGO 9.º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão em Centro de Dia:

- a) Pessoas idosas de ambos os sexos, em situação de dependência ou não, a partir dos 65 anos;
- b) Vontade expressa da pessoa em ser admitida;
- c) Poderão ser admitidas pessoas de outras idades, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento o justifique, bem como não apresentem capacidade para satisfazer as suas necessidades básicas;
- d) Não são admitidas pessoas cuja problemática ultrapasse o âmbito de competências da resposta social.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 10.º CANDIDATURA

1. A candidatura para integração em Centro de Dia é aceite ao longo do ano.
2. A candidatura pode ser efetuada presencialmente, na Secretaria da ASAS Santa Joana (das 9h00 às 12h30 e das 14h30 às 18h00, de segunda a sexta-feira), ou por email (cdia@asassanta joana.pt), através do preenchimento de uma ficha de candidatura, devendo o candidato fazer prova das declarações prestadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do familiar/pessoa de referência ou representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do familiar/pessoa de referência ou representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do familiar/pessoa de referência ou representante legal;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do candidato e do agregado familiar;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - g) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - Renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Despesas com o pagamento de comparticipação familiar em ERPI.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no prazo máximo de 15 dias, sob pena de anulação da candidatura.
4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, a candidatura deverá ser formulada por um familiar/pessoa de referência ou representante legal que assuma a responsabilidade.
5. Salvaguarda feita a motivos de saúde pública e a outros que o justifiquem, o candidato poderá solicitar uma visita geral às instalações do Centro de Dia, sem perturbar o regular funcionamento do mesmo, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.
6. É realizada uma seleção dos candidatos de acordo com os critérios de seleção e priorização de candidaturas estabelecidos no art.º 11, número 1, do presente Regulamento.
7. No caso de inexistência de vaga, a candidatura passa a integrar uma lista de espera.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 11.º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
 - a) Pessoas e grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos; (20%)
 - b) Situação de dependência relativa – que, pela sua condição física ou psíquica, percam a sua autonomia; (18%)
 - c) Situação de perigo e/ou negligência; (17%)
 - d) Vontade expressa do candidato em frequentar a resposta social; (16%)
 - e) Residente ou natural da freguesia de Santa Joana; (14%)
 - f) Residente ou natural do concelho de Aveiro e concelhos limítrofes; (10%)
 - g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já integrados na instituição. (5%)
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.

ARTIGO 12.º

GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

1. Todas as candidaturas ficam em lista de espera, caso não seja possível a sua integração imediata.
2. A candidatura tem a validade de 12 meses, findos os quais será anulada.
3. Caso o candidato mantenha interesse em integrar novamente a lista de espera, terá de efetuar nova candidatura.
4. A lista de espera é atualizada anualmente, ou sempre que necessário, através do contacto telefónico com os candidatos no sentido de atualizar a sua posição ou retirada da lista.
5. A atualização da lista de espera é feita com base na aplicação dos critérios de priorização referidos no art.º 11.
6. São critérios para a retirada da lista de espera:
 - a) Recusa expressa do candidato para a sua integração institucional;
 - b) Integração noutra Instituição;
 - c) Integração noutra resposta social;
 - d) Óbito do candidato;
 - e) Falsas declarações.
7. A lista de espera é também revista sempre que surge uma vaga.
8. Sempre que o candidato pretenda conhecer a sua posição em lista de espera será informado do número de candidaturas à data da última atualização da lista de espera.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

ARTIGO 13.º

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolve a resposta social de Centro de Dia e aplicam-se a clientes abrangidos pelo Acordo de Cooperação, celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Instituto da Segurança Social, I.P..
2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização do serviço de Centro de Dia, determinado em função da percentagem aplicada sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 45% (percentagem mínima) e 60% (percentagem máxima), distribuída do seguinte modo:

CUIDADOS E SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS
Serviços Base: Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; Nutrição e alimentação, nomeadamente o reforço da manhã, almoço e o lanche; Administração da medicação prescrita; Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário; Periodicidade: De 2ª a 6ª feira	45%
Serviços Base, acrescidos de: Cuidados de higiene pessoal e cuidados de imagem básicos; Periodicidade: o serviço de higiene pessoal será realizado mediante avaliação das necessidades do utente.	10%
Serviços Base, acrescidos de: Fornecimento de jantar Periodicidade: de 2ª a 6ª feira	5%

ARTIGO 14.º

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

RC= Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = número de elementos do agregado familiar

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 15.º

CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

1. Para além do utente da resposta social, integra o 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 união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Para efeitos de composição do agregado familiar, estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

ARTIGO 16.º

RENDIMENTO DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência). Para efeitos da comparticipação familiar na resposta social de Centro de Dia, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo cliente;
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 1.1 Para os 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.
- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do número 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 1.3.2 O disposto no número anterior 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

ARTIGO 17.º

DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de 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;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 1 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 18.º

PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no número 1 no prazo concedido para efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 19.º

MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentarem a resposta social nesse ano.

ARTIGO 20.º

REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um membro do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.
2. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência (férias ou doença) devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
3. Sempre que através da análise da situação socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, após deliberação da Direção, a mesma pode ser reduzida, dispensada ou suspenso o respetivo pagamento.

ARTIGO 21.º

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A revisão da comparticipação familiar ocorrerá anualmente, no mês de julho, devendo o residente entregar, para o efeito, até ao dia 15 deste mês, os documentos atualizados (IRS, respetiva nota de liquidação e declaração da Segurança Social), sob pena da mensalidade a atribuir ser fixada no valor máximo da respetiva tabela, podendo, no entanto, a mesma ser revista após a entrega dos documentos e do pedido de retificação, mas com efeitos a partir do mês seguinte à entrega dos referidos documentos.
2. As comparticipações atualizadas entram em vigor no dia 01 de setembro, após assinatura de adenda ao contrato de prestação de serviços.
3. A comparticipação familiar pode ainda ser revista sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

4. O cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal tem o dever de informar a ASAS Santa Joana de quaisquer alterações ao rendimento, que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. A ocultação de rendimentos pode determinar a revisão da mensalidade, nos termos do art.º 18, número 2.

CAPÍTULO IV PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 22.º ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo/a Diretor/a Técnica do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão. Esta proposta é baseada num parecer técnico que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes de Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção ou quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao candidato, o qual será solicitado a concretizar processo de admissão através de uma entrevista.
4. Aquando da admissão, o cliente deve apresentar os seguintes documentos:
 - a) Informação sobre o seu estado de saúde (doenças crónicas, medicação);
 - b) Declaração assinada pelo próprio ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, pelo representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual.
 - c) Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual.
7. O cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.
8. 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.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 23.º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. É celebrado um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados entre a ASAS Santa Joana, o cliente e/ou o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal, do qual deve constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar cliente, que se encontram incluídos na mensalidade, sendo o contrato alterado em função da evolução das necessidades.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal e é arquivado outro no processo individual.
3. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue ao cliente, familiar/pessoa de referência ou representante legal exemplar do Regulamento Interno.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. Sempre que o contrato cessa, o cliente fica sujeito a nova candidatura.

ARTIGO 24º

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês em curso, na secretaria da ASAS Santa Joana, durante o horário de funcionamento da mesma, ou por débito direto ou ainda por transferência bancária para o IBAN PT50 0035 0123 0013 3366 2305 0. Sempre que efetuado por débito direto ou por transferência bancária, solicita-se que:
 - a) sejam indicados, no descritivo, os primeiro e último nomes do cliente;
 - b) sempre que possível, o cliente proceda ao envio do referido comprovativo por email para secretaria@asassanta joana.pt.
2. Sempre que o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Ultrapassado o prazo de pagamento definido no número 1, será aplicada uma coima de 5,00 €/dia.
4. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço a partir da data de admissão.
5. O pagamento dos serviços/cuidados complementares mencionados no número 2 do art.º 8 deverá ser efetuado aquando do pagamento da comparticipação familiar.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
7. O desconto devido por ausências justificadas é deduzido na comparticipação familiar do mês seguinte.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

8. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas à Diretora Técnica de Centro de Dia, a qual reportará a situação à Direção.
9. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição, após análise e deliberação da Direção, poderá vir a suspender/cessar os serviços prestados ao cliente, de acordo com o estipulado no art.º 29, número 1, alínea b), ii.
10. Em caso de falecimento do cliente, o pagamento da comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço.
11. Em caso de desistência ou falecimento do cliente, o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal deve dirigir-se à Secretaria no sentido de regularizar os valores em débito até à data.
12. Em caso de falecimento ou desistência, os pagamentos efetuados não são reembolsáveis.

ARTIGO 25.º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento de novos clientes é baseado no estabelecimento de relações de proximidade e no acompanhamento nas diversas fases da sua adaptação, visando a sua cabal integração. No primeiro dia da prestação dos serviços, estará presente a equipa técnica, composta pelo/a Diretor/a Técnico/a de Centro de Dia, o/a enfermeiro/a e o/a animador/a sociocultural.
2. O acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Apresentação da equipa responsável, nomeadamente as ajudantes de ação direta, que articularão com o cliente;
 - b) Apresentação do espaço que o cliente vai frequentar;
 - c) Informação sobre as regras de funcionamento da resposta social e sobre aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes, do teor do contrato de prestação de serviços e do PIC;
 - d) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
 - e) Avaliação das reações do cliente;
 - f) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - g) Envolvimento, sempre que possível, da família ou pessoa próxima na integração do cliente.
3. O período de acolhimento é um período de adaptação, acordado com o cliente/ familiar/ pessoa de referência ou representante legal e não pode ultrapassar os 30 dias.
4. Durante os primeiros 30 dias de permanência do cliente no Centro de Dia, será elaborado o Plano de Acolhimento (PA) e respetiva monitorização, e a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD).

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

5. Se, durante o período estabelecido, o cliente não se adaptar, deve de ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurando superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição quer ao cliente, de rescisão do contrato.
6. A ASAS Santa Joana não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do cliente (dinheiro, ouro, relógios e outros objetos de valor).

ARTIGO 26.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, constam, designadamente:
 - a) Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares/pessoas de referência;
 - d) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - f) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - g) Plano individual de cuidados (PIC);
 - h) Identificação e contacto do médico assistente;
 - i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção, à Direção Técnica e aos Serviços Administrativos de forma a garantir a sua confidencialidade.
3. O cliente e o familiar/pessoa de referência ou o representante legal poderão ter conhecimento da informação constante do Processo Individual.
4. Nos Serviços Administrativos encontrar-se-ão os dados identificativos do cliente, do familiar/pessoa de referência ou do representante legal e informação contabilística.
5. Todas as informações contidas no Processo Individual estão sujeitas a sigilo profissional.

ARTIGO 27.º

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

PROCESSO INDIVIDUAL DE SAÚDE DO CLIENTE

1. O cliente terá também um Processo Individual de Saúde, que integra todos os elementos relevantes da sua situação clínica para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde.
2. O Processo Individual de Saúde do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual de Saúde é atualizado sempre que se verifiquem alterações relevantes.

ARTIGO 28.º

PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS

1. O Plano Individual de Cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem legalmente a represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

ARTIGO 29.º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados cessa:
 - a) Por iniciativa do cliente ou familiar/pessoa de referência ou representante legal:
 - i. A cessação produz efeitos após 30 dias, contados a partir da data de entrega do impresso preenchido para o efeito, disponível na Instituição, e que poderá ser solicitado à Direção Técnica da resposta social.
 - ii. Caso o cliente rescinda unilateralmente o contrato de prestação de serviços, fica automática e imediatamente constituído na obrigação de pagar à ASAS Santa Joana uma indemnização correspondente a 50% das mensalidades que seriam devidas até ao termo do período em curso – sem prejuízo do pagamento das demais quantias que sejam legal e contratualmente devidas.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- iii. Mediante análise e deliberação por parte da Direção, o cliente poderá, em situações excecionais, ser dispensado do pagamento da percentagem referida no ponto anterior.
- b) Por iniciativa da ASAS Santa Joana
 - i. Se verificar a prestação de falsas declarações aquando do processo de admissão.
 - ii. Por ausência de pagamento da comparticipação familiar superior a sessenta dias, sem justificado motivo, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação.
 - iii. Sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de cessar o contrato é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências para apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos.
 - iv. A cessação do contrato por iniciativa da ASAS Santa Joana produz efeitos após 30 dias, contados a partir da comunicação, por escrito, da decisão ao cliente e ao familiar/pessoa de referência ou representante legal.
 - v. A falta de pagamento pode determinar que a Instituição promova um processo judicial.
- 2. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados extingue-se em caso de cessação do Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 30.º INSTALAÇÕES

O Centro de Dia desenvolve-se na ASAS Santa Joana, sediada em Caminho da Grinelândia, Santa Joana, e as suas instalações são compostas por:

- a) Receção;
- b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
- c) Instalações para o pessoal;
- d) Convívio e atividades;

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- e) Refeições;
- f) Cozinha e lavandaria;
- g) Serviços de enfermagem;
- h) Serviços de apoio.

ARTIGO 31.º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O Centro de Dia da ASAS Santa Joana funciona das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, excetuando feriados nacionais, feriado municipal (12 de maio) e outros previstos no Acordo Coletivo de Trabalho pelo qual esta Instituição se rege.
 2. A Instituição encerra, ainda, nos dias 24 e 31 de dezembro, na terça-feira de Carnaval e na segunda-feira de Páscoa.
 3. Por deliberação da Direção, poderão ainda ser definidas outras datas de encerramento, decorrentes da necessidade da realização de obras, de manutenção/conservação dos espaços/equipamentos e de ações de desinfecção e limpeza geral, ou sempre que seja concedida qualquer tolerância aos trabalhadores.
 4. Os períodos de encerramento referidos no número anterior serão comunicados com uma antecedência mínima de 30 dias.
 5. O Centro de Dia pode encerrar sem o aviso prévio de 30 dias, por indicação dos serviços oficiais de saúde, por crises pandémicas, por causas naturais ou por questões de segurança das pessoas e/ou da estrutura do edifício.
1. Horário de funcionamento de setores de trabalho da ASAS Santa Joana:
 - o Direção Técnica: 09h00-12h30 e 14h00-18h00
 - o Receção/Serviços Administrativos – 09h00-12h30 e 14h00-18h00

ARTIGO 32.º

ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de serviços, incluídos na mensalidade, nomeadamente:
 - a) Alimentação
 - i. Salvo situações excecionais justificáveis, as refeições são servidas no refeitório, de acordo com os seguintes horários:

Reforço da Manhã – das 9h30 às 10h30

Almoço – das 12h00 às 13h00

Lanche – das 16h00 às 16h30
 - ii. Estes horários poderão ser pontualmente alterados, não só devido a eventuais situações que surjam com o cliente e devidamente justificadas, como a atividades internas e/ou externas da Instituição.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- iii. Sempre que prescritas pelo médico, as dietas são de cumprimento obrigatório.
- iv. Em casos excepcionais, as dietas que impliquem a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo de um cliente, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo próprio cliente, dependendo da sua situação económica.
- v. A alimentação será ajustada a alergias, intolerâncias alimentares e/ou consistência desde que prescritas por um profissional de saúde (médico ou nutricionista).
- vi. A ementa, incluindo a de dieta, será afixada, semanalmente, no *placard* informativo junto à Secretaria, de modo a ser consultada pelos clientes e familiar/pessoa de referência ou representante legal.
- vii. Por motivos de força maior, a ementa poderá sofrer alterações.
- viii. As ementas são elaboradas semanalmente pela responsável pelo setor, em colaboração com as cozinheiras, e têm em conta uma alimentação rica e equilibrada.
- ix. As necessidades alimentares do cliente são descritas no Plano Individual de Cuidados.

b) Atividades de Animação e Socialização

- i. Os clientes do Centro de Dia têm à sua disposição um leque de atividades com o objetivo de estimular, promover a comunicação, convivência e ocupação dos tempos livres;
- ii. As atividades socioculturais são programadas e avaliadas mensalmente pelo/a Animador/a e pelo/a Diretor/a Técnico/a.
- iii. É do cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal a decisão de participação nas atividades que impliquem a saída ao exterior, mediante a assinatura de uma autorização.
- iv. As atividades no exterior (passeios) poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal.
- v. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição.

c) Assistência Médica

- i. A Instituição privilegia a vigilância da saúde do cliente por parte do médico de família. Caso a admissão do cliente implique a alteração da sua zona de residência, a ASAS sugere a sua inscrição na Unidade de Saúde local. A alteração do médico de família é da responsabilidade do cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal.
- ii. Aquando da sua admissão, o cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal deve comunicar à Direção Técnica todas as informações

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

pertinentes, relativas ao estado de saúde do primeiro, procedendo, para o efeito, à entrega de documentos comprovativos das respetivas informações clínicas, as quais serão transmitidas ao Gabinete Médico/Enfermagem, responsável pelo acompanhamento do mesmo.

- iii. Os clientes de Centro de Dia têm acesso a uma consulta médica de diagnose gratuita aquando da sua admissão na resposta social.

d) Administração da Medicação Prescrita

- i. A ASAS Santa Joana só se responsabiliza por administrar medicamentos durante o período de permanência do cliente em Centro de Dia e mediante a apresentação de prescrição médica.
- ii. A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração e o modo de atuação em situações de emergência relativa a possíveis efeitos secundários da toma dos medicamentos em causa.
- iii. A administração da medicação é da competência do Gabinete Médico/Enfermagem e, na ausência dos seus técnicos, dos trabalhadores do Centro de Dia designados pela Direção/Direção Técnica.
- iv. Sempre que ocorra uma alteração ao esquema medicamentoso, a mesma deve ser obrigatoriamente comunicada à Direção Técnica de Centro de Dia.
- v. A preparação da medicação é efetuada semanalmente, em blister próprio, pela farmácia contratualizada com a Instituição, de acordo com prescrição validada por profissional de saúde.

e) Cuidados de higiene pessoal

- i. Os cuidados de higiene pessoal e conforto incluem banho assistido, total ou parcial;
- ii. A periodicidade do serviço é determinada mediante avaliação das necessidades do cliente;
- iii. O cliente deve trazer uma muda de roupa completa no dia do banho e é recomendável que tenha uma de reserva, em caso de necessidade.

f) Apoio Psicossocial

A ASAS Santa Joana disponibiliza apoio psicossocial nas seguintes áreas:

- i. Acompanhamento social – preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- ii. Apoio informativo e formativo – informar, orientar e formar o cliente e/ou família/pessoa de referência ou representante legal, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

2. O Centro de Dia poderá ainda prestar os seguintes serviços complementares, não incluídos na mensalidade, nomeadamente:

a) Alimentação aos fins de semana e feriados

- i. Em caso de necessidade, as refeições de almoço e/ou jantar poderão ser asseguradas em colaboração com o Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com o preço afixado nas instalações da ASAS.
- ii. A contratação do serviço de refeições implica a faturação do recipiente para acondicionar a comida, no primeiro mês dessa contratação e quando o mesmo já não reúna condições de continuar a ser utilizado.

b) Assistência Médica e de Enfermagem

- i. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes de Centro de Dia podem, sempre que o desejarem, utilizar os eventuais cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, de acordo com o preço afixado nas instalações da ASAS.
- ii. O material de enfermagem (pensos, sondas, seringas de alimentação, agulhas, cremes...) não se encontra incluído na comparticipação familiar mensal.
- iii. O médico da Instituição goza da liberdade para proceder aos ajustes necessários na medicação do cliente, cabendo ao Gabinete Médico/Enfermagem informar o familiar/pessoa de referência ou representante legal de tal.
- iv. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de medicamentos, produtos de enfermagem, entre outros, dará conhecimento de tal à família, telefonicamente ou via email. Após a tomada de conhecimento, o responsável pelo cliente deverá proceder à sua entrega no prazo máximo de 24 horas. Caso contrário, a Instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, devendo aquele proceder ao respetivo reembolso.

c) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico

- i. O acompanhamento e o transporte do cliente a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico são da inteira responsabilidade da família. Na impossibilidade por parte da família, poderão estes serviços ser prestados pela Instituição, mediante disponibilidade desta e de acordo com o preço afixado nas instalações da ASAS.
- ii. Em caso de acidente ou doença súbita, o cliente poder-se-á fazer acompanhar ao Hospital por um trabalhador da ASAS, o qual regressará à Instituição assim que a família se encontre presente ou logo que a ASAS tenha necessidade da prestação dos seus serviços.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

d) Cuidados de Bem-estar

- i. É colocado à disposição do cliente o serviço de cabeleireiro/barbeiro, de acordo com o preçário afixado nas instalações da ASAS.

e) Tratamento de Roupas

- i. O tratamento de roupa aplica-se à roupa de uso diário do cliente e inclui lavagem, secagem e engomagem, de acordo com o preçário afixado nas instalações da ASAS.

f) Transporte (de e para o Centro de Dia)

- i. A Instituição assegura o transporte do cliente de e para o Centro de Dia, de acordo com o preçário afixado nas instalações da ASAS.
- ii. O serviço de transporte realiza-se entre as 07h30 e as 09h30 e entre as 16h30 e as 18h30, com possibilidade de atraso em resultado de qualquer imprevisto.
- iii. Na eventualidade de não ser necessária a realização de uma qualquer viagem de transporte, a dispensa pontual do serviço deverá ser comunicada à ASAS Santa Joana, no mínimo, no dia anterior à realização do mesmo.
- iv. Em caso de necessidade, o cliente e/ou familiar de referência ou representante legal poderá solicitar a guarda da chave do domicílio para efeitos de entrada e saída do primeiro, mediante a assinatura de uma declaração para o efeito.
- v. Todas as alterações ao percurso e paragens durante o mesmo serão autorizadas, quando previamente aprovadas pela ASAS Santa Joana.
- vi. Todos os utilizadores devem respeitar as instruções do motorista.

g) Material de Incontinência

- i. A instituição comunicará ao responsável pelo cliente a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene;
- ii. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de fraldas e/ou outros produtos dará conhecimento de tal ao familiar/pessoa de referência ou representante legal telefonicamente ou via email. Após a tomada de conhecimento, o familiar/pessoa de referência ou representante legal deverá proceder à sua entrega no prazo máximo de 24 horas. Caso contrário, a Instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, em nome do cliente, junto de uma empresa.

h) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

- i. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos ou outros), o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou aluguer, de acordo com o preçário afixado nas instalações da ASAS.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

3. Os serviços referidos no ponto dois estão sujeitos a um preço, que se encontra afixado nas instalações da ASAS, atualizado sempre que tal se justifique.
4. O pagamento dos serviços referidos no ponto dois é efetuado aquando do pagamento da participação familiar.
5. Não são aplicáveis descontos aos serviços referidos no ponto dois.

ARTIGO 33.º

HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL

1. O atendimento ao familiar/pessoa de referência ou representante legal é realizado à terça-feira, das 9h00 às 12h00, mediante marcação prévia, salvo contactos urgentes não programados.
2. O familiar/pessoa de referência ou representante legal pode solicitar reunião com o Diretor/a Técnico/a noutros dias que não no mencionado no número anterior, a qual será realizada logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

ARTIGO 34.º

COMUNICAÇÃO/ARTICULAÇÃO COM O FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL

1. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as comunicações far-se-ão através de email, carta ou contacto telefónico para o endereço eletrónico, morada ou número de telemóvel indicados para o efeito.
2. É da exclusiva responsabilidade do cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações aos dados fornecidos.

ARTIGO 35.º

FALTAS OU SITUAÇÕES DE DOENÇA SÚBITA

As ausências devem ser comunicadas à Direção Técnica:

- a) Com antecedência, quando previsível;
- b) No imediato, em todas as outras situações.

ARTIGO 36.º

VISITAS

1. As visitas aos clientes realizam-se de segunda a sexta-feira, excetuando feriados, das 14h30 às 16h00, devendo as mesmas ser previamente agendadas.
2. Quando o familiar/pessoa de referência ou representante legal não possa visitar o cliente no horário estabelecido, deverá entrar em contacto com os Serviços Administrativos para ser encontrada uma alternativa conjunta.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

3. Salvaguarda-se no número 1 qualquer alteração que possa existir, decorrente do funcionamento interno desta resposta social, deliberada pela Direção da ASAS Santa Joana, de situações de saúde pública ou outras que o justifiquem.
4. Para salvaguardar o bom funcionamento das visitas, considera-se os seguintes procedimentos:
 - a) Aquando da sua chegada, informar o responsável técnico;
 - b) Tratar todos os colaboradores da Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros clientes;
 - c) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes;
 - d) Comunicar aos colaboradores da ASAS a saída e tempo de ausência do cliente;
 - e) Não trazer géneros alimentares ou bebidas sem conhecimento e autorização prévios da Direção Técnica ou dos chefes de equipa;
 - f) Assinar o dossier de Registo Diário de Visitas.
5. Aquando da admissão, o cliente e/ou familiar/pessoa de referência ou representante legal deverá referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.
6. A ASAS pode proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no cliente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da Instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa ação.
7. Não estão autorizados registos de imagem, vídeo ou audio dos trabalhadores e de outros clientes da ASAS Santa Joana.

ARTIGO 37.º

SAÍDAS

1. As saídas são livres e, regra geral, apenas condicionadas por indicação médica ou do familiar/pessoa de referência ou representante legal.
2. Todas as saídas do Centro de Dia têm de ser comunicadas à Direção Técnica com uma antecedência mínima de 24h, devendo ser preenchido, para o efeito, o formulário próprio, fornecido pela Instituição, com a indicação da hora de saída e hora provável de regresso, bem como o local onde se desloca, podendo a sua autorização estar condicionada a impedimentos que o justifiquem.
3. Os clientes cuja saída, por qualquer limitação física ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal só terão permissão para tal mediante a assinatura de um termo de responsabilidade por parte do familiar/pessoa de referência ou representante legal.
4. As saídas no âmbito da animação sociocultural serão comunicadas ao familiar/pessoa de referência ou representante legal, o qual dará a sua autorização por escrito.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 38º

PROCEDIMENTO DE EMERGÊNCIA

1. Em caso de acidente ou doença súbita, o cliente será encaminhado para o Hospital. O familiar responsável e/ou pessoa de referência é contactado no sentido de, com a maior brevidade possível, se dirigir ao encontro do seu familiar, para proceder ao seu acompanhamento.
2. Em caso de óbito, a ASAS Santa Joana informa o familiar responsável e/ou pessoa de referência acerca do sucedido. É da responsabilidade do familiar responsável e/ou pessoa de referência definir a agência funerária e encaminhá-la para o Centro de Dia. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.

ARTIGO 39.º

BENS DO CLIENTE

1. A Instituição não se responsabiliza por qualquer objeto cuja guarda não lhe seja confiada.
2. A Instituição não aceita guardar dinheiro ou objetos de valor e não se responsabiliza pelos mesmos caso o cliente os traga para o Centro de Dia.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 40.º

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. O Cliente de Centro de Dia tem direito a:
 - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c) Ser informado sobre o funcionamento do Centro de Dia e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
 - f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
 - h) Ter conhecimento da ementa semanal;

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

- i) Receber visitas de acordo com o Regulamento de Centro de Dia;
- j) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- k) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

2. Constituem deveres do Cliente:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão.
- g) Respeitar as regras de utilização do transporte da ASAS, bem como a legislação em vigor aplicável;
- h) Cumprir o horário de transporte de e para o Centro de Dia;
- i) Efetuar o pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido, sujeitando-se às atualizações anuais, ou quando se justificar;
- j) Comunicar à Direção Técnica qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes impliquem mudanças de prestação serviços, como, por exemplo, a alteração da medicação, ausência e outros;
- k) Respeitar os horários das refeições, de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços.

ARTIGO 41.º

PROIBIÇÕES DOS CLIENTES

Para o regular funcionamento da Centro de Dia, é proibido aos clientes:

- a) Fumar dentro do edifício;
- b) Trazer para a ASAS Santa Joana bebidas alcoólicas, objetos que sejam considerados de risco (tesouras, navalhas, canivetes, facas, armas etc);
- c) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- d) Receber das visitas qualquer tipo de géneros alimentares e bebidas, sem conhecimento prévio da Direção Técnica ou dos Chefes de Equipa.
- e) Automedicar-se.
- f) Sair da instituição, sem comunicação prévia.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 42.º

DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL

1. O familiar/pessoa de referência ou, quando exista, o representante legal tem direito, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global do Centro de Dia;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do cliente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao cliente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o cliente, exceto se este se recusar ou se houver impedimento legal;
 - e) Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
 - f) Receber informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima;
 - g) Consultar a informação constante do Processo Individual do cliente;
 - h) Avaliar a prestação dos serviços, atividades e cuidados do cliente;
 - i) Participar nas ações promovidas pelo Centro de Dia, destinadas aos clientes e familiar/pessoa de referência ou representante legal;
 - j) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
 - k) Ter acesso ao Livro de Reclamações.
2. Constituem deveres do familiar/pessoa de referência ou representante legal:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa;
 - c) Prestar todas as informações relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do cliente e colaborar com a ASAS Santa Joana na satisfação das necessidades deste último, comparecendo sempre que, para tal, seja solicitado;
 - d) Promover o autocuidado e a higiene pessoal do cliente no seu domicílio;
 - e) Cumprir o horário estabelecido pela ASAS Santa Joana quando requerido o transporte de e para o Centro de Dia;
 - f) Garantir a presença de alguém no domicílio do cliente para, no horário estipulado, receber este último;
 - g) Tratar os outros clientes e os trabalhadores da ASAS Santa Joana com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
 - h) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos;
 - i) Responsabilizar-se pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à ASAS Santa Joana no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços;
 - j) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o cliente esteja impedido de o fazer.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 43.º

DIREITOS E DEVERES DA ASAS SANTA JOANA

1. São direitos da ASAS Santa Joana:
 - a) Ver os seus corpos diretivos, direções técnicas e trabalhadores tratados com respeito e dignidade - por parte dos clientes e seus responsáveis;
 - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - c) Ver respeitado o seu património;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações fornecidas pelo cliente e/ou família/pessoa de referência ou representante legal no ato de admissão;
 - e) Exigir o Cumprimento deste Regulamento Interno.
2. São deveres da ASAS Santa Joana:
 - a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
 - b) Assegurar a existência de recursos humanos com formação;
 - c) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
 - d) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
 - e) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
 - f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
 - g) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social;
 - h) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 44.º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado na instituição em local visível, de acordo com a legislação e os normativos em vigor.
2. A Direção Técnica de Centro de Dia é assegurada por profissional devidamente habilitado, cuja identificação se encontra afixada na Instituição.
3. Podem colaborar com a resposta social Centro de Dia voluntários e estagiários, devidamente identificados e enquadrados em programa de voluntariado/estágio.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 45.º

RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente e do familiar/pessoa de referência ou representante legal são efetuados com o seu consentimento informado, nos termos definidos em declaração específica para o efeito.
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do cliente e do familiar/pessoa de referência ou representante legal poderão ser partilhados com outras entidades, no cumprimento de obrigações legais.
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente e ao familiar/pessoa de referência ou representante legal será partilhada com as/os funcionárias/os da ASAS Santa Joana, na medida do estritamente necessário.

ARTIGO 46.º

UTILIZAÇÃO DE IMAGEM

1. A captação e utilização da imagem do cliente estão sujeitas a autorização prévia do cliente e/ou do familiar/pessoa de referência ou representante legal.
2. A captação e utilização da imagem do cliente em fotografias e vídeos têm por objetivo a sua utilização na divulgação da atividade da ASAS Santa Joana, na *internet* em www.asassanta joana.pt e em apresentações públicas, tais como conferências, ações de formação, jornais, redes sociais, exposições, conferências, entre outros.

ARTIGO 47.º

DONATIVOS E OFERTAS

1. Ao abrigo da lei do mecenato, Decreto-Lei 74/99, a ASAS Santa Joana aceita os donativos realizados de forma solidária e voluntária, os quais contribuem para a sustentabilidade e futuro da Instituição, numa ótica de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.
2. Os donativos poderão ser efetuados na secretaria ou por transferência bancária, mediante a emissão do respetivo recibo.
3. Ao preencher a declaração anual de IRS, e sem qualquer custo, qualquer pessoa poderá efetuar um donativo, correspondente a 0,5% do valor liquidado no IRS, devendo, para o efeito, indicar o número de contribuinte da ASAS (503 381 241), no quadro destinado à consignação de 0,5% do IRS.

ARTIGO 48.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. A Instituição dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

3. O Livro de Reclamações encontra-se na Secretária, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
4. Poderá também efetuar a reclamação em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

ARTIGO 49.º

LIVRO DE OCORRÊNCIAS

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

ARTIGO 50.º

LIVRO DE ELOGIOS

1. A Instituição dispõe de Livro de Elogios.
2. O Livro de Elogios encontra-se na Secretaria, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
3. Poderá também efetuar o elogio através do email direcao@asasantajoana.pt

ARTIGO 51.º

NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS

A ASAS dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

ARTIGO 52.º

SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA

Por questões de segurança, a ASAS Santa Joana procede à gravação e recolha de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações.

ARTIGO 53.º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela ASAS Santa Joana, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

ARTIGO 54.º

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2016 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a ASAS Santa Joana informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

ARTIGO 55.º

CASOS OMISSOS

1. A interpretação e integração de normas do presente Regulamento são da competência da Direção da ASAS Santa Joana.
2. Compete à Direção emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

ARTIGO 56.º

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração a este Regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme o estipulado na alínea b do número 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.

ARTIGO 57.º

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno foi aprovado, em reunião de Direção, no dia 04 de junho de 2024 e entra em vigor a 04 de julho de 2024.

A Direção



Associação de Solidariedade e Acção Social - ASAS Santa Joana

Caminho da Grinelândia, 3810-343 Aveiro

Tel: 234 318 005 Email: direcao@asassantajoana.pt

www.asassantajoana.pt