

LIGA DOS NATURAIS E AMIGOS DE PRADOS

REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

Da Natureza/Fins e Âmbito de Aplicação

Artigo 1.º (Legislação Aplicável)

A Liga dos Naturais e Amigos de Prados, é uma IPSS- Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins Lucrativos, com os Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 402/85 de 11 de Outubro e no regulamento aprovado pela Portaria n.º 778/83 de 23 de Julho que se procedeu ao registo definitivo dos Estatutos, tendo os mesmos sido actualizados ao abrigo do Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro.

Artigo 2.º (Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social Centro de Dia;

Artigo 3.º (Aprovação do Estatuto)

O Centro de Dia é uma Resposta Social da Liga dos Naturais e Amigos de Prados, esta é uma Instituição Particular de Solidariedade Social e tem estatutos aprovados pela Direcção Regional de Segurança Social do Centro, pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de

Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 402/85, de 11 de Outubro, e no Regulamento aprovado pela portaria n.º 778/83 de 23 de Julho, tendo os mesmos sido actualizados ao abrigo do Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro, sendo reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública.

Artigo 4.º
(Definição e Instalações)

A Resposta Social de Centro de Dia é desenvolvida em equipamento aberto, e consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a o bem-estar dos idosos no seu meio socio-familiar.

O respectivo equipamento é constituído por R/Ch, composto por: uma lavandaria, uma cozinha, um refeitório, uma sala de estar, WC homens, WC mulheres, gabinete técnico, um salão de actividades e 2 quartos e primeiro piso, no qual se situam 6 quartos, uma copa, um gabinete medico/enfermagem, uma sala de estar e uma arrecadação.

Artigo 5.º
(Princípios e Objectivos)

Princípios e Objectivos:

- a) Proporcionar e assegurar a satisfação das necessidades básicas do utente durante o dia no que respeita ao acolhimento, alimentação, saúde, higiene, conforto e ocupação/lazer;
- b) Prestação de apoio psicossocial, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e melhoria da qualidade de vida;
- c) Promover, preservar e fortalecer a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- d) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e livre expressão de opinião;
- e) Favorecer os sentimentos de interacção, fomentando o convívio dos utentes entre si e com outros grupos etários, de forma a proporcionar um enriquecimento mútuo e um aumento de auto-estima e segurança de forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

CAPITULO II

Candidatura/ Admissão dos Utentes

Artigo 6.º (Candidatura)

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova de documentos e declarações de acordo com o Artigo 8º (Documentação necessária).

Artigo 7.º (Critérios e Requisitos de Admissão/ Lista de Espera)

1. Critérios de Priorização de Admissão e Lista de Espera

- a) Recursos económicos (15 valores, 3 pontos)
- b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos (10 valores, 2 pontos)
- c) Situações de emergência social (40 valores, 7 pontos)
- d) Grau de dependência (20 valores, 5 pontos)
- e) Risco de isolamento social e/ou geográfico (10 valores, 2 pontos)
- f) **Outros:** Idade, residência próxima da área de influência do centro, ordem de inscrição como sócios da LNAP (5 valores, 1 ponto)

A ordem dos critérios não é aleatória, mas segue padrão de importância, de maior para menor, numa escala de 0 a 200 valores, para a instituição. Na situação de existir lista de espera, a instituição tem o dever de revelar publicamente a posição que cada inscrito ocupa na lista. Salvaguarda-se no entanto, que todos estes critérios, estão sujeitos a análise e avaliação individual por parte da Direcção e Direcção Técnica.

2. Requisitos de Admissão

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- b) Manifestar vontade em ser admitido;
- c) O pedido de admissão será formulado através do preenchimento da ficha de inscrição/candidatura, fornecida pela Instituição.
- d) A admissão será sempre de carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de integração do idoso, findo passará a definitiva, após avaliação e proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a).
- e) Em situações urgentes a admissão será a título provisório, com parecer e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a aprovação posterior por parte da Direcção, tendo o processo a mesma tramitação de uma admissão normal.

Artigo.8º

(Documentação Necessária)

No ato de inscrição os documentos a entregar são:

- Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão (B.I/C.C);
- Cópia do Cartão de Contribuinte (NIF);
- Cópia do Cartão de Beneficiário (Segurança Social - NISS);
- Cópias do Cartão de Saúde;
- Declaração do rendimento mensal (e/ou outras reformas), com fotocópia de documento comprovativo do seu valor;
- Provas de despesas fixas mensais (medicação: juntar declaração da farmácia).
- Declarações Médicas comprovativas da situação de saúde do candidato, com resumo do processo clínico;
- Última declaração de I.R.S (caso declare).
- **Contracto de Prestação de Serviços**, celebrado entre o Utente/Família e Instituição. São elaborados dois documentos originais e ambos são assinados pela Instituição e Utente/Familiar/Representante Legal. Um exemplar fica para a Instituição o outro com a outra parte. O Contrato de Prestação de Serviços assinado entre a Instituição e o utente/família tem a duração de um ano, automaticamente renovável, se nenhuma das duas partes o denunciar, por carta registada com aviso de recepção com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

- Representante Legal e contactos telefónicos.

A entrega dos respectivos documentos é obrigatória e tem o prazo máximo de entrega de 30 dias

Artigo 9.º

(Acolhimento de Novos Clientes)

O processo é de igual forma idêntico, seguindo os procedimentos de candidatura, entrega de documentos necessários e obrigatórios passando por uma avaliação e posterior admissão do cliente. Todos os clientes num prazo de 1 mês, serão acompanhados e avaliados mediante o preenchimento de um documento interno cuja designação passa pelo acolhimento inicial do cliente.

Artigo 10.º

(Processo Individual do Utente)

O processo Individual do Utente contém os seguintes elementos:

- Cópia do Bilhete de Identidade e/ou Cartão de Cidadão do Cliente e do Representante Legal, quando necessário;
- Cópia do Cartão de Contribuinte e do Representante Legal, quando necessário;
- Cópia do Cartão de Beneficiário (Segurança Social) do utente e do Representante Legal, quando necessário;
- Cópia do Cartão de Saúde;
- Declarações Médicas comprovativas da situação de saúde do candidato, com resumo do processo clínico;
- Declaração de todos os rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- Comprovativo de despesas fixas mensais (nesta situação apenas se contabiliza a despesa fixa mensal da medicação, mediante apresentação da declaração comprovativa da farmácia);
- Contracto de Prestação de Serviços celebrado entre o utente/família e a Instituição.

2. O período de candidatura decorre no seguinte período:

2.1 O horário de atendimento para a candidatura é no período de atendimento da Direção Técnica.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro de Dia no período de atendimento da Direção Técnica.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e

respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

CAPITULO III

Artigo 11.º **(Regras Gerais de Funcionamento)**

1. Horário de Funcionamento:

- O Centro de Dia funciona de **Segunda** a **Sábado** e encerra ao Domingo e Feriados Religiosos, sendo que a refeição nesses dias é entregue no Domicílio a todos os utentes no dia anterior.
- O Centro de Dia abre às **08h00** e encerra às **19h30**

2. Horário de Visitas:

- Horário de Visitas: Das 14h00 às 16h00

As visitas não devem perturbar o sossego dos utentes das demais respostas da LNAP e devem obedecer às normas de boa educação e civismo.

3. Horário das Refeições:

As refeições são servidas na sala das refeições de acordo com o horário estipulado:

- ◆ Pequeno-Almoço - 08h00
- ◆ Almoço - 12h00
- ◆ Lanche - 16h00
- ◆ Jantar - 19h00

Os horários das refeições terão suporte escrito específico, exposto em local adequado.

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

O Centro não se responsabiliza pela perda de objectos de ouro e/ou outros de valor do utente.

4. Mensalidades:

- Cada utente paga uma mensalidade de acordo com a situação económica podendo a mesma sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida.

- a) A mensalidade será paga até ao dia 08 do mês corrente.
- b) Se o utente estiver ausente mais do que 15 dias seguidos, desde que comunicado com pelo menos 2 dias de antecedência e devidamente fundamentado, terá direito a uma dedução de 10%

5. Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades:

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro.

Quadro 1 - Tabela de Comparticipação

SERVIÇO		Percentagem sobre o rendimento per capita
CENTRO DE DIA	Situação tipo	30%
	Com Jantar	+ 5%
	Ao domingo	+ 5%
	Por cada serviço extra	+5%

Sendo que, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar é de 60%.

Quando existem indícios de rendimentos superiores, a comparticipação mensal é calculada com base no custo médio real do utente.

De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014 e na Portaria nº 196-A/2015 o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento do Agregado Familiar (anual)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

A tabela/preçário em vigor será actualizada anualmente, respeitando a legislação e as normas em vigor. A comunicação de mudanças será efectuada aos utentes num prazo de 15 dias por escrito.

3. Cessação da prestação de serviços por fato não imputável ao prestador:

- a) Por denúncia
- b) Por morte
- c) Iniciativa do utente

4. Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do utente e/ ou Instituição

- A rescisão/interrupção do serviço por iniciativa do utente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência por escrito;
- A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de oito dias em relação à data de termo do contrato.

Situações de Emergência

1. Sempre que se verifique a ocorrência do acidente, doença ou falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do CD, deve informar imediatamente ao familiar responsável e na falta desse ao seu superior que solicitará a presença do médico assistente ou delegado de saúde.
2. Encontra-se definida uma metodologia de denúncia das situações de negligência, abusos e maus-tratos às autoridades competentes.

Artigo 12.º

(Serviços Prestados/ Depósito e Guarda de Bens)

Os serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia são:

1.
 - A. Alimentação (Pequeno Almoço, Almoço, Lanche e Jantar) e Apoio nas Refeições;
 - B. Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
 - C. Atividades de convívio, ocupação e lazer, no sentido de ocupar os tempos livres funcionando como terapia ocupacional;
 - D. Higiene Habitacional;
 - E. Tratamento de Roupa;
 - F. Assistência na Medicação;
 - G. Transportes (Dom-CD/CD-Dom)
 - H. Acompanhamento ao Exterior (consultas médicas);
 - I. Apoio Psicossocial;
 - J. Apoio na Aquisição de Bens e Serviços

1. Relativamente ao depósito e guarda de bens, a roupa de alguns utentes a quem é feita a prestação de cuidados de higiene pessoal na Instituição, é guardada no Centro de Dia em instalações próprias e adequadas para o efeito, nomeadamente a muda de roupa pessoal dos mesmos. Outros bens pessoais, como gel de banho, giletes e espuma de barbear também são guardados na Instituição, com a devida identificação.

Artigo 13.º

(Passeios ou Deslocações)

A LNAP organiza algumas excursões durante o ano com os Utentes. Sempre que a lista de inscrição não abranja o número total de vagas disponíveis, por impossibilidade de participação de alguns, a Instituição alarga a respectiva lista aos sócios e comunidade.

Sempre que outras Entidades da Comunidade ou fora dela convidem à participação de eventos ou outras festividades, a Instituição participa e promove estes intercâmbios, sempre que possível.

Artigo 14.º

(Observações Finais)

- a) Os utentes devem comunicar ao(à) Diretor(a) Técnico(a) sempre que pretendam ausentarem-se.
- b) O(A) Director(a) Técnico(a) deverá promover reuniões com os utentes para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
- c) A fixação e pagamento das participações financeiras dos utentes/família (mensalidade) rege-se pelas normas em vigor, para o cálculo da mensalidade.
- d) A prestação de serviços será reduzida a Contrato escrito entre a Instituição e o utente/família.
- e) O(A) Director(a) Técnico(a), autorizado pela Direcção, estabelecerá as parcerias locais possíveis, por forma a realizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.

CAPITULO IV

Da Direcção

Artigo 15.º

(Funções do Presidente)

1. Funções do Presidente:

Compete ao Presidente da Direcção superintender na administração orientando e fiscalizando os respetivos serviços;

- Convocar e presidir às reuniões da Direcção, dirigindo os respectivos trabalhos;
- Representar a Instituição em juízo ou fora dele;
- Assinar e Rubricar todos os documentos pertencentes ao Centro de Dia;
- Despachar os assuntos normais de expediente e outros que careçam de solução

urgente.

Artigo 16.º
(Da Direcção Técnica)

Ao (à) Director(a) Técnico(a) cabe, em geral:

- Dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade, perante a Direcção, pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do mesmo.

- O(A) Director(a) Técnico(a) será substituído, nas suas ausências, por um dos elementos do Quadro de pessoal, por si indicado e sancionado pela Direcção.

- O(A) Director(a) Técnico(a) deve ter formação técnica e académica adequada na área das ciências sociais e humanas, de preferência licenciado(a) em serviço social ou ter competência reconhecida na área social.

1º- No âmbito da Gestão:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;

b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, em articulação com o setor da cozinha, e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

c) Administrar o fundo de maneiço que lhe seja atribuído para pequenas aquisições, de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;

d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, formação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

e) Promover reuniões de trabalho com o pessoal e utentes, dispensando especial atenção à questão do relacionamento numa prevenção de conflitualidades;

f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesse(s) manifestado(s);

g) Participar nas reuniões da Direcção, quando forem tratados assuntos relativos ao

funcionamento do estabelecimento;

- h)** Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i)** Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- j)** Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tomem indispensáveis;
- k)** Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
- l)** Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno.

2° - No âmbito do Serviço Social:

- a)** Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão;
- b)** Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- c)** Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d)** Organizar em parceria com a assistente social e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro);
- e)** Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, familiares, amigos e comunidade em geral;
- f)** Tomar conhecimento da saída dos utentes.

3 - No âmbito da Animação / Ocupação:

- a)** Elaborar o Plano Anual de Atividades, com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b)** Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre instituições, sobretudo ao nível do concelho;
- c)** Visitar e conversar com os utentes sempre que se torne necessário de forma a contribuir para uma melhor ocupação do tempo.

CAPITULO V

Do Restante Pessoal

Artigo 17.º

(Dos Trabalhadores Auxiliares)

Incumbe aos Trabalhadores Auxiliares/Colaboradores:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes,
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Responsabilizar-se pela higiene e arrumo dos quartos;
- d) Colaborar na lavagem, arrumação e tratamento de roupas;
- e) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício,
- f) Colaborar nas atividades de animação /ocupação dos clientes;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Director(a) Técnico(a), com o devido enquadramento;
- h) Receber dos clientes a mensalidade e entregar na secretaria.

Artigo 18º

(Do Pessoal Administrativo)

Incumbe ao pessoal administrativo (contabilidade organizada e/ou tesoureira) executar as funções de:

- Contabilidade e tesouraria; arquivo; datilografia;
- Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);
- Receber as mensalidades dos clientes;
- Proceder ao pagamento de vencimentos;
- Organizar e manter atualizados os processos do pessoal.

Artigo 19.º

(Do Ajudante de Centro de Dia)

Incumbe ao Ajudante:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- d) Distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
- e) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício,
- f) Colaborar nas atividades de animação /ocupação dos utentes;
- g) Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações;
- h) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Director Técnico, com o devido enquadramento (apoiar na limpeza da cozinha e anexos).

Artigo 20.º
(Do Pessoal da Cozinha)

Incumbe ao (à) cozinheiro(a):

Confeccionar as seguintes refeições:

- Pequeno almoço, almoço, lanche e jantar
- Distribuir as refeições;
- Apoiar na limpeza de cozinha e anexos;
- Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- Colaborar na elaboração de ementas;
- Requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

(Observação: os últimos 3 itens ficam confiados à responsável operacional)

Incumbe ao (à) Ajudante de Cozinheiro(a):

- Preparar as refeições em colaboração com o cozinheiro;
- Distribuir as refeições;
- Substituir o cozinheiro nas suas folgas, faltas e impedimentos.

Artigo 21.º
(Do Pessoal da Lavandaria)

Incumbe ao Responsável da Lavandaria:

- Proceder à lavagem, organização, tratamento e arrumação de roupas;
- Proceder à limpeza, higiene, arrumação e outras tarefas inerentes à sua função.

Artigo 22.º

(Regulamentação do Trabalho nos Feriados)

- Nos Feriados Cívicos o Centro de Dia da LNAP trabalhara normalmente.
- Nos Feriados Religiosos tal como aos Domingos o Centro de Dia estará em funcionamento para os utentes que estejam interessados, tendo para esse fim um acréscimo de 5% na mensalidade.

CAPÍTULO VI

Artigo 23.º

(Direitos e Deveres da Entidade Gestora)

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- f) Possuir Livro de Reclamações.

Artigo 24.º

(Direitos e Deveres dos Utentes/Colaboradores e Famílias)

1. Constituem Direitos dos Utentes do Serviço do Centro de Dia

- a) Obter a satisfação das necessidades básicas, físicas psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Aos clientes é devida a prestação de serviços constantes do presente Regulamento e do Contrato celebrado;
- c) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação inseridas no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- d) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Os clientes têm direito a ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
- f) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.

2. Constituem Deveres dos Utentes do Serviço do Centro de Dia

- a) Cumprir as normas constantes no presente Regulamento, de que deve tomar conhecimento no momento de admissão;
- b) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- c) Marcar previamente a roupa a fim de facilitar a sua identificação;
- d) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.

Artigo 26.º

(Direitos e Deveres do Pessoal e Voluntários)

1. Constituem Direitos do Pessoal e Voluntários do Centro de Dia:

- a) Os colaboradores têm direito a ser respeitados pelos utentes e suas famílias, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na Lei relativos à sua categoria profissional.

2. Constituem Deveres dos Pessoal e Voluntários do Centro de Dia:

- a) Todos os colaboradores devem respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo, também o cumprimento dos seus deveres;
- b) É dever dos trabalhadores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom funcionamento da Instituição.

Artigo 27.º

(Deveres dos Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes)

1. Os familiares e/ou responsáveis podem participar no apoio ao idoso, sempre que possível desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do utente, prolongando para isso a permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.
2. Devem comparticipar no pagamento das mensalidades quando o idoso não tenha rendimentos suficientes.

Artigo 28.º

(Livro De Reclamações)

A LNAP dispõe de Livro de Reclamações. Existe ainda afixado em local visível a informação da existência do mesmo.

CAPÍTULO VII

Artigo 29.º

(Disposições Finais)

- Fica vedada a exigência de qualquer forma de contributos ou participações por parte do utente/ família, não expressamente prevista no presente Regulamento.
- Todas as omissões deste Regulamento, desde que não legisladas pela entidade da tutela, serão resolvidas pela Direcção.
- Sempre que se justifique a alteração do respectivo Regulamento Interno, por orientação de alguma Entidade Reguladora ou mesmo por ajuste interno da Instituição, o



mesmo será remetido para aprovação para o Centro Distrital de Segurança Social e posteriormente após o documento estar devidamente regulamentado, o mesmo é dado a conhecer aos utentes/familiares.

Artigo 30.º
(Entrada em vigor)

Este documento foi aprovado, por unanimidade, em Reunião de Direcção (acta nº 143 de Julho de 2016). Entrando a vigor a partir do dia 01 de Agosto 2016.

(A Presidente de Direcção)