

4 de junho de 2015

4ª edição



# REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA PARA IDOSOS

Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria

Lar de São Francisco

*Acredito que cada direito tem uma responsabilidade,  
Cada oportunidade tem uma obrigação,  
Cada posse tem um dever.*

John Rockefeller

## ÍNDICE

DISPOSIÇÕES INICIAIS.....	4
SERVIÇOS .....	5
ADMISSÃO DE CLIENTES .....	8
REGIME FINANCEIRO .....	11
QUADRO DE PESSOAL .....	14
DISCIPLINA .....	14
DIREITOS E DEVERES .....	15
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	17

Este documento foi elaborado de e para o Lar de São Francisco; agradecemos que a sua divulgação, cópia, adaptação, citação, transcrição, tradução e/ou qualquer outra forma de utilização total ou parcial dos conteúdos seja previamente autorizada pela Direção Técnica e/ou Conselho da Fraternidade.  
Documento escrito ao abrigo do novo acordo ortográfico

## DISPOSIÇÕES INICIAIS

### 1 - Natureza e Fins

O Lar de São Francisco, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com estatutos aprovados e registados na Direção Geral de Ação Social sob o número 92/82 de 30/11/1982, folhas 192 e verso e no livro das Associações de Solidariedade Social, com Acordo de Cooperação para a resposta social Centro de Dia para Idosos (CD) celebrado com o Centro Distrital de Leiria a 25/11/1994, é património da Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria (OFS) e rege-se pelas seguintes normas.

### 2 - Legislação Aplicável

Rege-se também pelo estipulado nos Estatutos da OFS, na legislação em vigor<sup>1</sup> e noutros documentos externos e internos<sup>2</sup> aplicáveis.

### 3 - Objetivos e Âmbito de Aplicação

O presente regulamento é aplicável a todas as pessoas envolvidas nesta resposta social (clientes<sup>3</sup>, colaboradores e visitantes), de modo a:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
- c. Favorecer a participação ativa dos clientes e seus representantes ao nível do funcionamento da resposta social.

### 4 - Objetivos do Centro de Dia para Idosos

- a. Responder às necessidades de alimentação, saúde, higiene, conforto, ocupação e lazer, autoestima e segurança das pessoas idosas que apoia, através de um atendimento individual e personalizado;
- b. Favorecer a permanência das pessoas idosas no seu meio habitual de vida, retardando e invertendo a lógica de integração em Estrutura Residencial;
- c. Oferecer aos idosos um espaço de convívio socialmente organizado e adaptado às suas idades e limitações;
- d. Garantir o equilíbrio biopsicossocial do idoso, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, tendo em conta a história, a cultura, a espiritualidade e as vontades expressas do cliente;
- e. Evitar o isolamento social facilitando contactos com o exterior, bem como promover a reinserção junto da comunidade;
- f. Respeitar a independência, individualidade e privacidade dos clientes, numa lógica de exercício efetivo do direito de cidadania.

<sup>1</sup> Entre outros, são exemplo: Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, Despacho Normativo n.º 75/92, Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março, Decreto-lei n.º 99/11 de 28 de setembro, Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, Circulares normativas em vigor, Protocolo de Cooperação em vigor, guiões técnicos do ISS, IP, Contratação Coletiva de Trabalho, regulamentos oficiais, relatórios de acompanhamento, manuais da Segurança Social, Código do Trabalho, Código Civil, outros decretos e portarias, entre outros.

<sup>2</sup> Entre outros, são exemplo: Código de Ética do Lar de São Francisco, Manual do Colaborador, comunicações internas, avisos.

<sup>3</sup> Entende-se por cliente o conjunto de pessoas beneficiárias da resposta social: utente, familiares e responsáveis.

## 5 - Instalações

- a. Área de acesso com espaços destinados à receção, espera e atendimento a clientes e seus responsáveis/familiares, a colaboradores, a parceiros e fornecedores, mais espaços físicos envolventes;
- b. Área de serviços técnicos com salas para reunião e desenvolvimento de atividades administrativas e técnicas, sendo constituída pelos gabinetes da Direção Técnica, do Conselho da Fraternidade, de Serviço Social, por salas de reuniões, pela receção, secretaria/ serviços administrativos e instalações sanitárias;
- c. Área de higiene com espaços destinados à realização de atividades de higiene e conforto pessoal, estética e imagem (cabeleireiro, instalações sanitárias comuns);
- d. Área de tratamento de roupas com zonas para lavagem, secagem e tratamento (lavandaria) e arrumos (costura);
- e. Áreas comuns (salas de convívio, salas de visitas, refeitório, bar, capela, instalações sanitárias);
- f. Área de pessoal com espaços destinados à higiene e conforto pessoal dos colaboradores (vestiário, sala de refeições, instalações sanitárias).

## 6 - Horário de funcionamento e de atendimento

- a. O Centro de Dia funciona durante todos os dias do ano, de segunda-feira a domingo, das 8h às 21h.
  - a.1. A frequência aos domingos e feriados carece de autorização da Direção Técnica e de pagamento mensal extra.
- b. O dia e o horário de atendimento do Centro de Dia estão definidos em documento próprio afixado na receção.

# SERVIÇOS

## 7 - Serviços Disponíveis

- a. Alimentação cuidada e adequada às necessidades individuais, com apoio às refeições se necessário;
- b. Cuidados de higiene e conforto pessoal (banho completo ou parcial, higiene diária, posicionamentos, etc.);
- c. Cuidados de saúde e de enfermagem (vigilância médica, assistência medicamentosa, cuidados de enfermagem básicos, consulta médica de clínica geral);
- d. Apoio Social;
- e. Atividades de animação e ocupação sociocultural;
- f. Lavandaria;
- g. Fisioterapia;
- h. Acompanhamento ao exterior (em caso de total indisponibilidade da pessoa responsável/ família);
- i. Transporte (nas viaturas da instituição);
- j. Cuidados de imagem (manicura, pedicura, depilação, cabeleireiro);
- k. Aquisição de bens e serviços (meios de proteção para a incontinência, medicação, roupa, calçado e outros artigos de uso pessoal);
- l. Telefone.

## 8- Horário dos serviços

Para cada serviço/ setor está afixado um horário de funcionamento, estabelecido consoante as necessidades demonstradas pelos clientes e seguindo o bom funcionamento geral da instituição.

## 9 - Serviço de Alimentação

- a. O serviço de alimentação compreende as seguintes refeições: pequeno-almoço, lanche matinal, almoço, lanche da tarde e jantar.
- b. Todas as refeições são servidas no refeitório.
- c. A ementa semanal encontra-se afixada na receção para consulta pública. É elaborada pela Direção Técnica, pelo Setor Administrativo e pelo Setor Cozinha/ Copa.
- d. As refeições (alimentos e bebidas) não incluídas na ementa e as dietas especiais (sem prescrição médica) são pagas pelo cliente.

## 10 - Serviço de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

- a. Os cuidados de higiene e conforto pessoal (banho completo ou parcial, higiene diária, higiene oral, vestir/ despir, posicionamentos) são realizados com uma periodicidade adaptada às necessidades de cada cliente e registados em documentos próprios.
- b. Os produtos/ materiais utilizados neste serviço podem representar encargos monetários para o cliente em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.

## 11 - Serviço de Saúde e de Enfermagem

- a. Este serviço é realizado por uma equipa médica com formação académica e profissional relevante, funcionando no gabinete médico, em horário a tempo parcial afixado no local.
  - a.1. Os produtos/ materiais utilizados neste serviço podem representar encargos monetários para o cliente em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.
- b. Os serviços gerais e especiais de saúde, os internamentos em estabelecimentos oficiais ou particulares, os meios complementares de diagnóstico, a terapêutica, os estudos radiológicos, a enfermagem especializada e os materiais de enfermagem de uso continuado representam encargos para o cliente.
- c. Não é permitida a entrada de medicamentos sem a devida autorização da Direção Técnica ou do Setor Médico e todos os medicamentos devem ficar à guarda dos profissionais de enfermagem, em local próprio.
- d. Sempre que seja detetada no cliente doença infecto-contagiosa ou do foro psíquico/ mental que possa colocar em perigo a saúde e o bem-estar dos restantes clientes ou colaboradores ou o bom ambiente e normal funcionamento do Lar de São Francisco, será providenciado no sentido de uma solução urgente que pode ir até ao internamento em meio hospitalar, com encargos e responsabilidades para o cliente.

## 12 - Serviço de Apoio Social

- a. Avaliação e intervenção social e psicológica (avaliação cognitiva, avaliação do grau de autonomia, apoio emocional e psicológico);
- b. Acompanhamento social e apoio informativo (informação, aconselhamento, encaminhamento e preenchimento de formulários).

### 13 - Serviço de Atividades de Animação

- a. O plano de atividades socioculturais é elaborado anualmente e pretende responder às necessidades e interesses demonstrados pelos clientes, no concernente a ocupação de tempos livres, ao aperfeiçoamento de competências pessoais, à manutenção e/ou promoção de situações de mobilidade e de inclusão social e na comunidade.
- b. As atividades realizadas no âmbito do plano de atividades são da responsabilidade da instituição em termos de transporte e acompanhamento.
- c. Poderá ser solicitado ao cliente uma comparticipação financeira para a realização de algumas atividades (entradas em museus, bilhetes de cinema/ teatro, etc.).
- d. Os familiares/ responsáveis podem participar na execução e avaliação das atividades realizadas.

### 14 - Serviço de Lavandaria

- a. O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria do Lar de São Francisco, sendo o seu âmbito de atuação a lavagem, secagem, engomagem e pequenos arranjos de costura (fazer bainhas, colocar elásticos ou fechos, fazer remendos, pregar botões, ajustes de costuras).
  - a.1. A limpeza e o tratamento de roupa além do que é conseguido por este serviço são executados em casas de especialidade por conta e escolha do cliente.
- b. Todas as peças de roupa individuais<sup>4</sup> são obrigatoriamente marcadas com o número de processo do cliente, que será indicado pelo Setor Social aquando a admissão.
- c. Este serviço pode representar encargos monetários para o cliente em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.

### 15 - Serviço de Fisioterapia

O serviço de fisioterapia compreende:

- a. Ginástica de grupo a cargo da instituição (exercícios ajustados às limitações da população institucional); Fisioterapia individualizada (consoante a situação de saúde e as necessidades físicas de cada idoso). Este serviço pode representar encargos monetários para o cliente em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.

### 16 - Serviço de Acompanhamento ao Exterior

- a. O Centro de Dia assegura acompanhamento a consultas externas e meios complementares de diagnóstico única e exclusivamente em caso de total indisponibilidade e/ou ausência da família/ responsável.
- b. Este serviço pode representar encargos monetários para o cliente em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.

### 17 - Serviço de Transporte

- a. O transporte de e para o Centro de Dia pode ser assegurado pela instituição nas situações de indisponibilidade da família/ do responsável.
- b. Este serviço representa encargos monetários para o cliente/ responsável em montante a definir pelo Conselho da Fraternidade.

---

<sup>4</sup> Inclui roupa de casa (lençóis, toalhas, etc.) e roupa de vestir (calçado, acessórios, etc.).

- c. Este serviço estará disponível com um número mínimo de solicitações (a definir pelo Conselho da Fraternidade).

### **18 - Serviço de Cuidados de Imagem**

O serviço de cuidados de imagem representa encargos monetários para o cliente/ responsável e está disponível em dia e hora a agendar com os profissionais responsáveis. Compreende as seguintes atividades: cabeleireiro, manicura, pedicura, depilação.

### **19 - Serviço de Aquisição de Bens e Serviços**

- a. O serviço de aquisição de bens e serviços representa encargos monetários para o cliente/ responsável e está disponível para quem o contratualizar.
- b. A aquisição de bens e serviços fica sujeita à disponibilidade e autorização da instituição e carece de comprovativos e registos próprios no processo administrativo individual.

### **20 - Serviço de Telefone**

O serviço de chamadas para o exterior representa encargos monetários para o cliente/ responsável e pode realizar-se de duas formas:

- a. Através do telefone público sito no R/C;
- b. Através do telefone da instituição, sob requisição na secretaria durante o seu horário de funcionamento e pagamento posterior consoante taxa definida pela operadora de telecomunicações<sup>5</sup>.
- b.1. Os telefones privados que se encontram nos quartos não fazem chamadas para o exterior, permitem apenas a comunicação interna.

## **ADMISSÃO DE CLIENTES**

### **21 - Admissão de Clientes**

A admissão de clientes é da exclusiva competência e responsabilidade do Conselho da Fraternidade, depois de ouvido o parecer da Direção Técnica.

### **22 - Condições de Admissão**

Para efeitos de inscrição em Centro de Dia é necessário cumprir as seguintes condições:

- a. Ter idade igual ou superior a 65 anos (salvo casos excecionais a considerar individualmente pelo Conselho da Fraternidade);
- b. Ser natural ou residir no concelho de Leiria.

---

<sup>5</sup> Todas as chamadas são registadas em programa informático próprio, permitindo saber o valor exato das chamadas efetuadas.

### 23 - Processo de Candidatura e Admissão

- a. Para efeitos de candidatura a Centro de Dia, o cliente deve apresentar-se no dia e horário indicados e fazer-se acompanhar do número de identificação de cidadão e dos comprovativos de rendimentos anuais para preenchimento da ficha de inscrição.
- b. Após o preenchimento dos documentos necessários, a ficha de inscrição é arquivada até que surja uma vaga. Nessa altura, a Direção Técnica apresenta em Reunião de Conselho da Fraternidade as inscrições adequadas à vaga disponível e é deliberada a próxima admissão, com justificação por parte do Conselho da Fraternidade e posterior comunicação ao candidato/ familiar responsável. Após esta deliberação, o cliente dá entrada no Centro de Dia em dia e hora a agendar com a Direção Técnica, sendo preferencial ocorrer em dia útil.
- c. A receção ao cliente e seus familiares/ responsáveis é realizada pelo Setor Social com o objetivo de dar a conhecer a instituição, clientes e colaboradores (principais regras e rotinas institucionais, entrega de regulamento interno, visita às instalações, etc.).
- d. A admissão no Centro de Dia é de carácter experimental pelo período de 30 dias, após o qual se avalia a adaptação do cliente à vida em instituição. Em caso de inadaptação ou insatisfação do cliente, pode ser acordada, nos trâmites definidos no Contrato de Prestação de Serviços, a interrupção ou cessação da frequência em Centro de Dia (ver Norma 28).

### 24 - Critérios de Admissão e Priorização

- a. Para efeitos de admissão em Centro de Dia são considerados os seguintes critérios, avaliados em reunião do Conselho da Fraternidade:
  1. Adequação da situação física, funcional e mental do candidato à vaga disponível;
  2. Comprovada ausência ou indisponibilidade da família, pela(s) seguinte(s) razão(s):
    - 2.1. Doença grave/ idade avançada do cuidador;
    - 2.2. Atividade profissional do cuidador impeditiva para a prestação de cuidados;
    - 2.3. Distância geográfica da rede familiar de suporte;
    - 2.4. Conflito familiar;
    - 2.5. Condições habitacionais precárias;
  3. Residência na área geográfica da resposta social:
    - 3.1. Freguesia de Leiria;
    - 3.2. Concelho de Leiria;
  4. Vontade expressa pelo cliente;
  5. Comprovada carência económica;
  6. Risco de isolamento social;
  7. Ser membro da Ordem Franciscana Secular de Leiria;
  8. Frequentar outra resposta social da instituição;
  9. Ter um familiar a frequentar uma resposta social da instituição;
  10. Carácter de urgência (confluência de fatores sociais, económicos, habitacionais, de saúde e outros relativos ao candidato).

b. Para cada item é atribuída uma pontuação. Se o candidato reunir o critério de admissão é-lhe atribuída a pontuação correspondente, e o total de pontos atribuídos pode determinar a prioridade na admissão entre candidatos, consoante justificação do Conselho da Fraternidade.

### 25 - Lista de Espera

- a. Existe lista de espera sempre que o número de candidaturas seja superior ao número de vagas disponíveis.
- b. A lista de espera é gerida pela Direção Técnica.
- c. Para o fim da atualização da lista de espera, cada candidato/ responsável tem de manifestar mensalmente a intenção de continuar inscrito ou não.
- d. Os critérios para a retirada da Lista de Espera são:
  - d.1. Anulação da inscrição por parte do cliente/ pessoa responsável;
  - d.2. Rejeição/ desistência da vaga por parte do cliente/ pessoa responsável;
  - d.3. Não correspondência das condições do candidato com os critérios exigidos aquando a admissão;
  - d.4. Não atualização da inscrição.

### 26 - Processo Individual

- a. Aquando a admissão em Centro de Dia são criados 3 processos individuais de consulta autónoma: um processo clínico no gabinete médico, um processo social no gabinete da Direção Técnica e um processo administrativo na secretaria.
- b. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso para os responsáveis, em condições que garantem, obrigatoriamente, a confidencialidade da informação nele contida.
- c. O cliente/ responsável tem conhecimento da informação constante no processo individual e pode aceder a este sempre que necessite, sem nunca colocar em causa a confidencialidade e o sigilo das informações registadas.

### 27 - Responsável

No processo individual social, deve estar claramente identificada a pessoa responsável pelo cliente; pode ser seu familiar ou pode ser uma pessoa próxima que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, ficando registado por escrito no Contrato de Prestação de Serviços.

### 28 - Contrato de Prestação de Serviços

- a. Aquando a entrada em Centro de Dia é celebrado por escrito entre todas as partes envolvidas o Contrato de Prestação de Serviços. O documento original é entregue ao cliente/ responsável e a fotocópia integra o processo social do cliente.
- b. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, assinada pelas partes e inscrita em adenda ao contrato já existente. Casos excecionais podem exigir redação e celebração de novo contrato.
- c. O contrato é renovado automaticamente, se não houver denúncia de nenhuma das partes. A denúncia deve ser comunicada por escrito com a antecedência mínima de 8 dias.
  - c.1. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da participação familiar do mês seguinte.
- d. O contrato pode ser denunciado em caso de:

- d.1. Incumprimento das normas e deveres institucionais;
- d.2. Insatisfação e/ou inadaptação do cliente perante os serviços prestados pelo 1º outorgante;
- d.3. Alteração do estado de saúde do cliente para a qual a resposta social não tenha condições para responder;
- d.4. Cessaçã/ desistência voluntária;
- d.5. Ausências injustificadas por período superior a 20 dias;
- d.6. Apresentação de falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos.
- d.7. Não pagamento das participações devidas.
- e. Com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços ficam autorizadas:
  - e.1. Fotografias do utente no âmbito de atividades de animação e a sua utilização dentro do âmbito de atuação da instituição;
  - e.2. Saídas ao exterior quando inseridas no plano de atividades semanal;
  - e.3. A informatização dos dados pessoais para efeitos de manutenção dos processos individuais do cliente.

## REGIME FINANCEIRO

### 29 - Mensalidade

A mensalidade é constituída pelas seguintes participações:

- a. Participação Familiar;
- b. Participação da Segurança Social.

### 30 - Participação Familiar

- a. A participação familiar é paga pelo cliente e é calculada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar<sup>6</sup>, consoante a Circular de Orientação Normativa e o Protocolo de Cooperação em vigor:
  - a.1. Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
  - a.2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos do trabalho dependente e independente, de pensões<sup>7</sup>, de prestações sociais<sup>8</sup>, de bolsas de estudo<sup>9</sup>, prediais, capitais e outras fontes de rendimento<sup>10</sup>.

<sup>6</sup> Para além do utente, 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: cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; 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 elemento do agregado familiar.

<sup>7</sup> Consideram-se rendimentos 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.

<sup>8</sup> Exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência.

<sup>9</sup> Exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura.

<sup>10</sup> Exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

a.2.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos, até ao final do mês de junho de cada ano civil.

a.2.2. A falta de entrega dos documentos comprovativos e sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima, que não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

a.2.3. Para apuramento do montante do rendimento agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

a.3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as despesas com o valor das taxas e impostos, a renda de casa ou prestação bancária, as despesas com transportes e as despesas com saúde/ a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica<sup>11</sup> e a comparticipação dos descendentes na resposta social ERPI.

a.3.1. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos, até ao final do mês de junho de cada ano civil.

a.4. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$^{12}\text{Rendimento per capita} = \frac{\text{RAF} / 12 - D}{n}$$

a.5. O valor da comparticipação familiar mensal em Centro de Dia é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita*, variável entre 45% ou 60% de acordo com a seguinte tabela:

Serviços pretendidos	% a aplicar
Serviço de alimentação	45%
Refeição almoço <u>ou</u> refeição jantar + serviço roupa <u>ou</u> serviço higiene	55%
Todos os serviços	60%

a.6. À comparticipação familiar acresce o valor devido pela frequência aos domingos e feriados.

b. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual, não podendo exceder os 10% ao ano, exceto em situações a decidir pelo Conselho da Fraternidade.

b.1. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente no rendimento per capita, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

<sup>11</sup> Comprovada através de declaração médica.

<sup>12</sup> RAF = rendimento anual do agregado familiar; D = despesas mensais fixas; N = número de elementos do agregado familiar.

### **31 - Comparticipação Financeira**

A comparticipação financeira da Segurança Social é devida às instituições por força de acordos de cooperação. O seu valor é atualizado anualmente e definido no protocolo de cooperação em vigor.

### **32 - Serviços incluídos e excluídos da mensalidade**

Os serviços incluídos e excluídos da mensalidade estão descritos no Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre as partes.

### **33 - Pagamento da comparticipação familiar**

- a. O pagamento da comparticipação familiar deve ser efetuado entre os dias 1 e 10 de cada mês a que respeitar o montante, na secretaria. Na mesma data, devem ser pagos todos os encargos extra-mensalidade do mês anterior, sob apresentação dos respetivos comprovativos.
  - a.1. Outras formas e períodos de pagamento podem ser acordados com os serviços administrativos.
  - a.2. O atraso significativo (30 dias) no pagamento da comparticipação prevê um acréscimo de 10% à mesma.
- b. O não pagamento da comparticipação sem justificação credível pode levar à cessação do contrato de prestação de serviços, a decidir pelo Conselho da Fraternidade.

### **34 - Redução da comparticipação familiar**

- a. Há lugar a redução de 10% na comparticipação familiar nos seguintes casos:
  - a.1. para membros da Ordem Franciscana Secular de Leiria;
  - a.2. quando o período de ausência do cliente, devidamente justificado, exceder os 15 dias consecutivos no mês;
  - a.3. quando a admissão do cliente ocorrer após o dia 15 do mês ou a saída do cliente ocorrer antes do dia 15 do mês.
- b. As reduções não são acumuláveis entre si.
- c. As ausências não comunicadas ou injustificadas não conferem direito a qualquer redução no pagamento da mensalidade, salvo decisão em contrário do Conselho da Fraternidade.
- d. Outras situações são resolvidas pelo Conselho da Fraternidade.

### **35 - Situações de gratuidade**

O Conselho da Fraternidade definirá pontualmente as condições de admissão gratuita.

### **36 - Outras formas de financiamento**

Outras formas de financiamento podem ser definidas pelo Conselho da Fraternidade, como são exemplo a realização de eventos sociais, culturais e religiosos para angariação de fundos e os donativos.

## QUADRO DE PESSOAL

### 37 - Quadro de Pessoal

- a. O recrutamento e admissão de colaboradores é da competência exclusiva do Conselho da Fraternidade, depois de ouvido o parecer da Direção Técnica.
- b. O quadro de pessoal divide-se em vários setores e encontra-se afixado na receção, contendo a indicação do número de recursos humanos afeto à resposta social, definido de acordo com a legislação em vigor.
- c. A hierarquia profissional segue o organograma afixado na receção.
- d. Os deveres e direitos do pessoal afeto ao Centro de Dia são regulamentados pelo Contrato Coletivo de Trabalho em vigor, pelo Código do Trabalho e por orientações de entidades oficiais e outra legislação aplicável, consoante a norma 2 do presente regulamento.
- e. No Lar de São Francisco residirá, sempre que possível, um representante do Conselho da Fraternidade.

### 38 - Direção Técnica

- a. O Centro de Dia é dirigido por um Diretor Técnico que é responsável pelo seu funcionamento e cujo nome e formação académica se encontra afixado na receção do Lar de São Francisco.
- b. O Diretor Técnico, nas suas faltas e impedimentos, é substituído por um dos elementos do quadro de pessoal, nomeado pelo próprio.
- c. O Diretor Técnico deve ser detentor de formação académica equivalente a licenciatura na área das ciências sociais e humanas e de experiência profissional relevante para o exercício das suas funções.

## DISCIPLINA

### 39 - Disciplina

- a. Salvo menção expressa em contrário, os clientes podem deslocar-se ao exterior.
- b. Todas as ausências, mesmo por curtos períodos de tempo ou a breves distâncias, têm de ser comunicadas à equipa técnica e/ou aos colaboradores de serviço.
  - b.1. Em épocas festivas (Páscoa, Natal, férias, etc.), os períodos de ausência têm de ser comunicados com 8 dias de antecedência, sempre que possível.
  - b.2. Durante os períodos de ausência, os clientes/ responsáveis assumem os encargos decorrentes de incidentes ocorridos, não sendo imputável qualquer responsabilidade ao Lar de São Francisco.
- c. Sempre que o cliente se pautar por um comportamento que de qualquer modo prejudique a tranquilidade e segurança dos outros clientes ou o bom funcionamento da instituição, será providenciada uma situação de advertência simples, advertência por escrito ou cessação da frequência em processo a resolver, em primeira instância, pela Direção Técnica e, em segunda instância, pelo Conselho da Fraternidade.

### 40 - Visitas

- a. O horário de visitas preferencial é das 14h às 19h, diariamente. Casos excecionais poderão visitar os clientes fora do horário estabelecido, após autorização da Direção Técnica.

- b. Os locais preferenciais de visita são as salas de convívio, a sala de visitas e o bar.
- c. No dia do seu aniversário, os clientes podem convidar familiares e amigos mais próximos para passar toda ou parte do dia com eles, podendo usufruir dos espaços comuns.
- d. Os clientes, seus familiares e visitantes são obrigados a manter um comportamento que se pautar pelas regras morais e de convivência social normalmente aceites, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes clientes, colaboradores, outras visitas e o interesse da instituição.

## **DIREITOS E DEVERES**

### **41 - Direitos da instituição**

- a. Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas em todos os documentos reguladores disponíveis e em vigor;
- b. O respeito pelos seus clientes;
- c. O respeito pelos seus colaboradores;
- d. A receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

### **42 - Deveres da instituição**

- a. Cumprir o disposto em legislação própria, referente a colaboradores, clientes e funcionamento geral;
- b. Prestar os serviços constantes neste regulamento;
- c. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação pessoal e qualificação profissional adequadas e da implementação de um sistema de gestão da qualidade;
- d. Avaliar o desempenho dos profissionais prestadores de serviços;
- e. Manter os processos individuais de clientes e colaboradores atualizados, organizados e devidamente reservados;
- f. Garantir o sigilo dos factos e acontecimentos individuais, clínicos e outros que façam parte da vida privada do cliente;
- g. Exigir a devida conservação do seu património;
- h. Dispor de um livro de reclamações.

### **43 - Direitos do cliente/ responsável**

Todo e qualquer cliente, sem prejuízo do disposto anteriormente, tem direito a:

- a. Igualdade de tratamento;
- b. Ser respeitado pela sua identidade, dignidade e pessoa;
- c. Ver reservada a intimidade da vida privada e familiar;
- d. Estar livre de restrições físicas e mentais, a não ser por indicação médica e a fim de preservar a sua integridade;
- e. Poder comunicar em privado e a conviver em sociedade com pessoas da sua escolha;
- f. Prestação dos serviços necessários e adequados à satisfação das suas necessidades;
- g. Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares vigentes;

- h. Ser informado dos serviços e equipamentos disponíveis e da sua forma de funcionamento/ utilização;
- i. Ser informado da comparticipação familiar a seu cargo e dos serviços que inclui;
- j. Participar nas atividades gerais da instituição, apresentando sugestões sobre o funcionamento dos serviços disponíveis;
- k. Participar em atividades políticas, sociais e religiosas do seu interesse;
- l. Exigir qualidade nos serviços que lhe são prestados;
- m. Ser representado por uma pessoa da sua confiança na manifestação dos seus interesses;
- n. Ter acesso ao livro de reclamações.

#### **44 - Deveres do cliente/ responsável**

Todo e qualquer cliente, sem prejuízo do disposto anteriormente, tem o dever de:

- a. Cumprir o estipulado no presente regulamento e noutras orientações regulamentares em vigor;
- b. Usar de civismo na relação com colegas, colaboradores, dirigentes e demais presentes;
- c. Cumprir os horários estabelecidos para o funcionamento dos serviços;
- d. Cumprir o pagamento devido pela prestação de serviços que usufrui;
- e. Apresentar prova dos seus rendimentos anualmente;
- f. Colaborar na realização das tarefas e cuidados pessoais para os quais tenha capacidades físicas e mentais;
- g. Zelar pela manutenção e bom uso das instalações e de todos os equipamentos colocados ao seu dispor;
- h. Comunicar à equipa técnica todas as saídas ao exterior;
- i. Participar nas reuniões gerais de utentes;
- j. Guardar sigilo sobre as situações íntimas que possam colocar em causa a privacidade de outros clientes.

#### **45 - Direitos do colaborador**

Para além do disposto em legislação própria e sem prejuízo do disposto anteriormente, cada colaborador tem o dever de:

- a. Participar ativamente no funcionamento geral das respostas sociais, principalmente na organização do serviço a realizar diariamente;
- b. Ser atendido nas suas sugestões e críticas, desde que devidamente justificadas;
- c. Usufruir das melhores condições que a instituição possa oferecer para o bom exercício das suas funções;
- d. Ter acesso à legislação e às normas em vigor que lhe digam respeito;
- e. Beneficiar de formação profissional adequada ao exercício das suas funções.

#### **46 - Deveres do colaborador**

Para além do disposto em legislação própria e sem prejuízo do disposto anteriormente, cada colaborador tem o dever de:

- a. Cumprir o dever máximo do sigilo profissional, respeitando a confidencialidade de todas as informações de que teve conhecimento no exercício das suas funções;
- b. Cumprir os deveres inerentes ao exercício das suas funções, nos termos da legislação laboral em vigor;
- c. Cumprir horários e tempos de intervalo sendo assíduo e pontual e cumprindo o disposto nos regulamentos internos e demais regras de funcionamento, ordens de serviço ou orientações superiores;

- d. Cumprir as orientações regulamentares em vigor;
- e. Respeitar a hierarquia institucional;
- f. Tratar com urbanidade e correção colegas, superiores hierárquicos, idosos, familiares, visitantes e outros;
- g. Zelar pela limpeza, conservação e arrumação das instalações, equipamentos, produtos e bens materiais.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### 47 - Bens entregues à guarda da instituição

- a. Os bens pessoais entregues à guarda da instituição, na pessoa da Diretora Técnica, são guardados em local seguro e apropriado, ficando registados em impresso próprio.
  - a.1. O Lar de São Francisco aconselha todos os utentes a não guardarem nas suas acomodações quantias elevadas de dinheiro e objetos de valor, não se responsabilizando por qualquer extravio ou deterioração dos objetos/ valores que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.
- b. Na saída definitiva do cliente, os pertences, dinheiro e valores anteriormente entregues à guarda da instituição são devolvidos, contra documento assinado, ao próprio ou a quem de direito pertencerem, depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas correspondentes.
- c. O espólio do cliente que não seja reclamado no prazo de 2 meses, reverte a favor da Instituição.

### 48 - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Lar de São Francisco possui Livro de Reclamações que pode ser solicitado a qualquer colaborador ao serviço.

### 49 - Alterações ao documento

- a. O presente regulamento será objeto de alteração quando a legislação em vigor o exigir, os interesses da instituição o justificarem ou o desajustamento/ desatualização do mesmo o imponha.
- b. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pelos serviços competentes, são resolvidas pela Direção Técnica e, em última instância, pelo Conselho da Fraternidade.

### 50 - Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de agosto de 2015.

---

O presente regulamento foi aprovado  
em reunião do Conselho da Fraternidade  
a 04-06-2015

---