



Índice remissivo

CAPÍTULO I - Denominação, natureza e fins

- Artigo 1.º Âmbito de Aplicação
- Artigo 2.º Legislação aplicável
- Artigo 3.º Generalidades
- Artigo 4.º Objetivos da resposta social CD
- Artigo 5.º Serviços Prestados

CAPÍTULO II - Admissão dos utentes

- Artigo 6.º Destinatários
- Artigo 7.º Critérios de Admissão
- Artigo 8.º Processo de admissão
- Artigo 9.º Listas de espera
- Artigo 10.º Processo individual
- Artigo 11.º Processo social
- Artigo 12.º Processo clínico

CAPÍTULO III – Agregado familiar, regime de comparticipação e rendimentos

- Artigo 13.º Agregado familiar
- Artigo 14.º Regime de comparticipações
- Artigo 15.º Rendimentos
- Artigo 16.º Mensalidade
- Artigo 17.º Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente
- Artigo 18.º Contrato
- Artigo 19.º Cessaçao da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

CAPÍTULO – IV - Regras de funcionamento

- Artigo 20.º Proteção de dados pessoais
- Artigo 21.º Horário e saída de visitas
- Artigo 22.º Refeições
- Artigo 23.º Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

CAPÍTULO V - Direitos e deveres do utente e familiares

- Artigo 24.º Direitos dos utentes
- Artigo 25.º Deveres dos utentes
- Artigo 26.º Direitos dos familiares
- Artigo 27.º Deveres dos familiares

CAPÍTULO VI – Direitos e deveres dos Colaboradores

- Artigo 28.º Deveres dos Colaboradores
- Artigo 29.º Direitos dos Colaboradores

CAPÍTULO VII – Direitos e deveres da Instituição

- Artigo 30.º São direitos da instituição
- Artigo 31.º São deveres da instituição

CAPÍTULO VIII – Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos

- Artigo 32.º Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos Colaboradores
- Artigo 33.º Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos familiares

CAPÍTULO IX – Disposições gerais

- Artigo 34.º Livro de reclamações
- Artigo 35.º Disposições complementares
- Artigo 36.º Foro competente
- Artigo 37.º Lacunas

REGULAMENTO DO
CENTRO DE DIA
PREÂMBULO

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Centro de Dia (CD) da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão (SCMM).

CAPÍTULO I

Denominação, natureza e fins

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia é um equipamento da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua do Adro, nº9, Montalvão, concelho de Nisa, licenciado pelo Decreto-Lei nº 133-A/97 de 30 de Maio e com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de S.S. de Portalegre.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem a Resposta de Apoio Domiciliário, da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão são:

- Decreto-Lei 172-A de 2014, 15 Novembro – Estatutos IPSS;
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.
- Portaria nº 67/2012, de 21 de março.
- Compromisso de Cooperação para o Setor social e solidário para o biénio 2015-2016.
- Portaria de Extensão entre a União das Misericórdias Portuguesas e a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes;
- Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.

Artigo 3.º

Generalidades

A Resposta Social de Centro de Dia é desenvolvida em equipamento aberto, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

O Centro de Dia tem como finalidade dar resposta a pessoas idosas, em situações de risco ou perda de independência por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável. Prestando ajuda directa ao idoso e indirecta à família e/ou comunidade.

Artigo 4.º

Objetivos da resposta social CD

O Presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes 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 utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

Artigo 5.º

Serviços prestados

1. A Santa Casa da Misericórdia de Montalvão assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação (almoço e jantar), todos os dias são fornecidas duas refeições quentes, devidamente acondicionadas em recipientes próprios, e iguais às fornecidas aos utentes de Lar e Centro de Dia que se encontram na instituição;
 - b) Além do almoço e jantar, são fornecidos produtos que podem ser variados, com destino ao pequeno – almoço e lanche dos utentes; os produtos são distribuídos aos utentes semanalmente, ou várias vezes por semana;
 - c) Cuidados de higiene; Se esta for praticada pelo utente na sua casa, o utente não pagará a percentagem devida a estes serviços; Se a higiene pessoal for feita nas instalações da Instituição, o utente pagará a percentagem devida por estes serviços;
 - d) Tratamento de roupa pessoal e de cama;
 - e) Acompanhamento médico e de enfermagem prestado pela instituição, devendo em caso de doença, sempre que possível deslocar-se ao Gabinete Médico da Instituição. Em caso de situações graves, por doença, durante o dia ou a noite, o utente deve entrar em contacto com os nossos serviços, para providenciar, se for caso disso a sua ida ao Hospital.
 - f) Animação e recreação;

A J
O J
B J

**REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTALVÃO**

- g) Transporte e acompanhamento de utentes ao Centro de Saúde de Nisa e ao Hospital Distrital de Portalegre, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
- h) Apoio Social.

**CAPÍTULO II
Da admissão dos utentes**

**Artigo 6.º
Destinatários**

1. Só são admitidas no Centro de Dia as pessoas com, ou mais 65 anos ou com idade inferior em casos especiais, analisados pela Mesa Administrativa;
2. As pessoas referidas no ponto anterior, para serem admitidas na Instituição, têm de residir preferencialmente na Freguesia;

**Artigo 7.º
Critérios de Admissão**

1. Só são admitidas no Centro de Dia as pessoas com, ou mais 65 anos ou com idade inferior em casos especiais, analisados pela Mesa Administrativa;
2. Todas as pessoas referidas no ponto anterior, para serem admitidas na Instituição, têm obrigatoriamente de residir na Freguesia de Montalvão;

**Artigo 8.º
Processo de admissão**

1. Os interessados em ser admitidos na ERPI da SCMM, devem requerer uma entrevista com o Diretor, acompanhado do familiar responsável (filhos ou cônjuge), ou na impossibilidade destes o responsável pelo utente;
2. Para preenchimento da ficha do processo, serão entregues fotocópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade do utente e do seu representante legal;
 - b) Cartão contribuinte do utente e do seu Representante Legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Atestado de Residência;
 - f) Comprovativo de todas Pensões de Reforma;
3. No ato de inscrição será dado conhecimento prévio aos idosos e seus familiares das normas de funcionamento do Centro de Dia, para que estes fiquem devidamente informados dos seus deveres e direitos;
4. O acordo sobre a mensalidade a pagar pelo Idoso será assinado por este ou por um familiar, ou pessoa idónea, que mediante assinatura do respectivo contrato, será o responsável perante a Instituição, pelas declarações prestadas;

**Artigo 9.º
Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o candidato deverá ser integrado numa lista de espera;
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

**Artigo 10º
Processo individual**

- O Processo Administrativo deverá conter:
- a) A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
 - b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;
 - c) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra a contactar em caso de necessidade;
 - d) Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;
 - e) Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento;
 - f) A referência da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
 - g) O contrato de alojamento;
 - h) Outras informações de interesse.

**Artigo 11º
Processo social**

O processo Social deverá conter:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo

**Artigo 12º
Processo clínico**

1. Deve constar do processo clínico do utente:
 - a) História clínica do utente;
 - b) Análises clínicas actualizadas e electrocardiograma actualizado;
 - c) Ficha de anotação e prescrição médica e respectiva data;
 - d) Ficha de avaliação clínica e de dependências;
 - e) Ficha de registo de valores vitais;
 - f) Ficha de utilização de ajudas técnicas;
 - g) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.
2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o CD pode solicitar aos utentes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhes seja proposto.
3. O processo clínico deverá ser elaborado por profissionais de saúde, e o seu acesso é restrito nos termos da legislação em vigor;
4. A instrução e a avaliação do processo clínico ficarão a cargo do médico da SCMM;

**CAPÍTULO III
Agregado familiar, regime de comparticipações e rendimentos**

Artigo 13º

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 por afinidade, ou outra situações familiares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º. Grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos utentes do agregado familiar;

Artigo 14º

Regime de comparticipação

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida pela resposta social a aplicar sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar variará entre os 45% e os 60%.
2. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil.
3. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento de dependência do 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

Artigo 15º

Rendimentos

1. Consideram-se rendimentos para efeitos de pensão, 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.

2. 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 da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até valor máximo da tarifa de transporte da área de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do número anterior, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à IAS, é considerado o valor real da despesa.
4. O rendimento "per capita" mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $R = (RAF - D) / N$
Sendo:
R = Rendimento "per capita" mensal.
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas;
n = número de elementos do agregado familiar.
5. A comparticipação do utente será efectuada em 14 pagamentos de igual valor, dividindo os rendimentos de 14 meses por 12:
 - a) 12 relativos a cada um dos meses do ano;
 - b) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Verão;
 - c) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Natal;
 - d) A comparticipação será devida em apenas 12 pagamentos quando, comprovadamente, os elementos do agregado familiar não beneficiem de subsídio de Verão e de Natal;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações do rendimento, e após efectuarem que considerem adequadas podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

Artigo 16.º

Mensalidade

1. Pese embora o fato os acordos de cooperação celebrados que obrigam à aplicação das normas de comparticipação dos utentes ou famílias, compete à Mesa Administrativa o critério, desde que adequados aos indicativos técnicos decorrentes do exercício das atribuições específicas dos serviços competentes do ministério da tutela, assim:
 - a) O acordo sobre a mensalidade a pagar pelo utente será assinado por este ou por um familiar, ou seu representante, que mediante assinatura do respectivo contrato, será o responsável perante a Instituição, pelas declarações prestadas.
 - b) O utente obriga-se ao pagamento, até ao último dia útil do mês, de uma comparticipação pecuniária dependente dos seus rendimentos e do percentual de comparticipação definido pela Instituição de acordo com o artigo 15.º;
 - c) Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento.

Artigo 17.º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos, apresentando documento comprovativo do seu internamento, passado pelos serviços hospitalares;
2. Nos períodos em que o utente se ausentar por motivos que não sejam de doença ou internamento hospitalar, pagarão a mensalidade por completo.
3. Nos casos em que um casal, seja apenas internado um dos conjugues, e o internado tenha uma reforma pequena, ou não tenha reforma alguma, este terá sempre de pagar o montante estipulado pela Mesa Administrativa, que será em função da reforma do conjugue não inter-

nado. No caso de falecimento de um dos conjugues, o pagamento do internado, será sempre de acordo com a reforma definitiva. Em qualquer caso, o internado fica sempre sujeito ao pagamento das restantes cláusulas do Regulamento Interno do CD;

Artigo 18.º

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, é celebrado um contrato, neste caso, referente à Resposta Social do CD desta Instituição;
2. Após celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, bem como deste regulamento Interno;

Artigo 19.º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

- a) Por morte: a Instituição comunica à família, bem como ao médico da Instituição de imediato, se o utente falecer durante a permanência no Centro de Dia;
- b) Por desistência: qualquer dos outorgantes pode unilateralmente a todo o tempo por termo ao contrato independentemente de justa causa, desde que comunique por escrito e com antecedência não inferior a 30 dias, essa intenção;

CAPITULO IV

Regras de funcionamento

Artigo 20.º

Proteção de dados pessoais

1. A informatização dos dados constantes do processo individual do utente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais;
2. Os profissionais com acesso ao processo individual do utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do utente;

Artigo 21.º

Horário e saída de visitas

1. O horário de visitas de familiares e amigos dos utentes de acordo com horário afixado em local visível.
2. Tem em vista incentivar a convivência da pessoa idosa com os seus amigos e conhecidos, o utente pode convidar familiares ou amigos para tomar qualquer refeição, de preferência, mediante aviso prévio e sujeito ao respetivo pagamento conforme tabela de cortesia, desde que a presença dos convidados não seja perturbadora do funcionamento da casa.

Artigo 22.º

Refeições

1. As ementas são elaboradas com produtos de qualidade e devidamente confeccionados, procurando satisfazer os hábitos alimentares dos utentes, cumprindo as dietas, quando estas forem por prescrição médica.
2. As ementas serão afixadas em local visível de forma a serem consultadas pelos utentes e familiares.
3. O horário de refeições é o seguinte:
 - 09H00 - Pequeno-almoço;
 - 12H00 - Almoço;
 - 16H00 - Lanche;
 - 18H00 - Jantar.

Artigo 23.º

Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

1. O Desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da competência do Diretor da SCMM em coordenação com o Animador Sociocultural da instituição;
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, a SCMM suporta os encargos adjacentes;

A B
C D
E F

**REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTALVÃO**

3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos Colaboradores desta instituição.

CAPITULO V

Direitos e deveres do utente e familiares

Artigo 24.º

Direitos dos utentes

1. O utente deve entrar no CD, tendo em conta a sua vontade própria;
2. Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Tratamento digno dentro do CD que respeite a sua individualidade e intimidade;
4. Conhecimento do Regulamento do funcionamento do CD, e das decisões da Mesa Administrativa que interfiram com o mesmo. (entenda-se utente);
5. Usufruir de todas as atividades do CD, de acordo com os seus interesses e capacidades, apresentar propostas à Mesa Administrativa, visando a melhoria dos serviços, que sejam, possíveis de pôr em prática;
6. Apoio na área da Saúde prestado pelo Gabinete Médico da SCMM ou outros;

Artigo 25.º

Deveres dos utentes

1. Cumprir as normas expressas no funcionamento do CD, bem como de outras decisões que venham a ser tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Satisfazer o quantitativo acordado sempre que se ausente do CD, por hospitalização, em ou outras situações, em que o seu lugar continue assegurado;
3. Indemnizar a Santa Casa da Misericórdia do valor de qualquer dano ou prejuízo, que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas.
4. Proceder quanto à conservação dos edifícios, ao consumo da água e energia como se estivesse na sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe no CD, informando os funcionários sempre que detecte qualquer deficiência a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;

Artigo 26.º

Direitos dos familiares

1. Obter informação adequada sobre o utente de que é familiar;
2. Participar nas ações promovidas pelo CD, destinadas aos Utes e à participação de familiares;
3. Celebrar com os utentes datas festivas, como o Natal, Páscoa e Aniversários.

Artigo 27.º

Deveres dos familiares

1. Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas referidas no presente regulamento;
2. Ligação frequente com o CD, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
3. Colaborar com o CD, na procura do bem-estar e alegria do utente, visitando-o com regularidade, especialmente em datas festivas ou de aniversário, procurando estar sempre informado do seu estado de saúde e de bem-estar;
4. Apoiar e acompanhar o utente sempre que seja possível aos serviços de Saúde
5. Promover as diligências necessárias para o utente ser acolhido por si ou por outra Instituição apropriada, se receber comunicação da SCMM em tal sentido;

CAPITULO VI

Direitos e deveres dos Colaboradores

Artigo 28.º

Deveres dos Colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da SCMM e Direção Técnica do Lar de Idosos;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção da SCMM, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Lar de Idosos;

3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
5. Guardar lealdade à SCMM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMM, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
7. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
8. Contribuir para maior eficiência dos serviços do Lar de Idosos, de modo a assegurar o seu bom funcionamento.
9. Prestigiar a SCMM e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
10. Proceder como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
11. Tratar os clientes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentando contra o seu pudor;
12. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes e/ou funcionários;
 - b) Atos praticados pelos clientes, visitas e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes.
13. Não exercer qualquer influência nos utentes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 29º

Direitos dos Colaboradores

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

CAPITULO VII

Direitos e deveres da Instituição

Artigo 30º

São direitos da Instituição

1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da Instituição.
2. Rescisão de Contrato com o cliente sempre que, este, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa, ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 31º

São deveres da Instituição

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos clientes.
2. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida dos clientes no seu processo natural de envelhecimento.
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar.
4. Potenciar a integração social.

**REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTALVÃO**

**CAPÍTULO VIII
Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos**

Artigo 32º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte das Colaboradoras

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Colaboradoras da instituição, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o Diretor Técnico da situação ocorrida;
 - b) O Diretor Técnico, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos Colaboradores ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.

Artigo 33º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos familiares

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que detetada algumas destas situações, as Colaboradoras devem informar o Diretor Técnico;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas o Técnico agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente

**CAPÍTULO IX
Disposições gerais
Artigo 34.º**

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado.

Artigo 35.º

Disposições complementares

1. Em caso de falecimento do Utente e não havendo determinações expressas, a SCMM comunicará ao familiar, ou pessoa responsável pelo internamento, no sentido de realizar o funeral e assumir os respectivos encargos;
2. Alterações no Regulamento nos termos da legislação em vigor, deverão ser acordadas com os utentes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre;
3. Qualquer situação omissa neste Regulamento será solucionada pela Mesa Administrativa sempre que tenha conhecimento;

Artigo 36º

Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Nisa.

Artigo 37º

Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com parecer técnico e da Direção da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão.

Artigo 38.º

Norma transitória

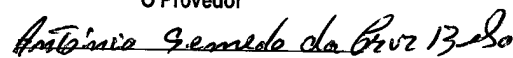
Constituído por trinta e oito artigos, este Regulamento revoga integralmente o anterior Regulamento da Santa Casa da Misericórdia, entrando em vigor imediatamente após aprovação

em Assembleia Geral e cumprimento das demais formalidades exigidas por lei.

Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, 15 de novembro de 2015

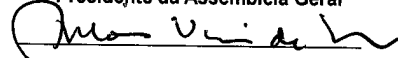
O Presente Regulamento foi elaborado pela Mesa Administrativa com a colaboração da Diretora Técnica, em 15 de novembro de 2015

O Provedor


(António Semedo da Cruz Belo)

Aprovado pela Assembleia-Geral, em 15 /11/2015

O Presidente da Assembleia Geral


(António Vicente de Matos Churro)

