

Índice

CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....	4
Artigo 1.º - Denominação	4
Artigo 2.º - Missão, Visão e Valores	4
Artigo 3.º - Objetivos	5
Artigo 4.º - Cuidados a prestar	5
Artigo 5.º - Destinatários	6
CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura	6
Secção I – Órgãos e Estrutura em Geral.....	6
Artigo 6.º - Identificação e natureza dos órgãos	6
Artigo 7.º - Pessoal dirigente	6
Secção II – Administração.....	7
Artigo 8.º - Administração	7
Artigo 9.º - Competências e responsabilidade da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira.....	7
Secção II – Conselho Consultivo.....	7
Artigo 10.º - Conselho Consultivo	7
Artigo 11.º - Competências do Conselho Consultivo.....	8
Secção III - Comissão de Ética	8
Artigo 12.º - Comissão de Ética	8
Artigo 13.º - Competências da Comissão de Ética	8
Secção IV – Unidade de Cuidados Continuados	9
Artigo 14.º - Direção Técnica	9
Artigo 15.º - Competências e Responsabilidades da Direção Técnica	9
Artigo 16.º - Direção Clínica.....	11
Artigo 17.º - Competências e Responsabilidades da Direcção Clínica.....	11
Artigo 18.º - Enfermeiro (a) Coordenador (a).....	12
Artigo 19.º - Competências e Responsabilidades do(a) Enfermeiro(a) Coordenador(a)	12
Artigo 20.º - Equipa Multidisciplinar	13
Artigo 21.º - Competências e Responsabilidades da Equipa Multidisciplinar	14
CAPÍTULO III – Recursos	14
Secção I – Recursos Financeiros	14

Artigo 22.º - Receitas.....	14
Secção II – Recursos Humanos	15
Artigo 23.º - Quadro de Pessoal.....	15
Artigo 24.º - Gestão dos Recursos Humanos.....	15
Artigo 25.º - Política de Formação.....	15
Artigo 26.º - Estágios	16
Artigo 27.º - Voluntariado.....	16
CAPÍTULO IV – Condições de Funcionamento	16
Secção I – Condições de Admissão e Procedimento na Admissão, Mobilidade e Alta dos Utentes....	16
Artigo 28.º - Referenciação dos Utentes.....	16
Artigo 29.º - Requisitos de Admissão	16
Artigo 30.º - Processo de Admissão.....	17
Artigo 31.º - Processo Individual do Utente	18
Artigo 32.º - Contrato de Prestação de Serviços.....	19
Artigo 33.º - Mobilidade e Alta.....	19
Artigo 34.º - Reserva de Vaga.....	19
Artigo 35.º - Horário de Funcionamento e das Refeições	20
Secção II – Direitos e Deveres dos Utentes, Cuidadores Informais e Representantes Legais	20
Artigo 36.º - Direitos dos Utentes.....	20
Artigo 37.º - Deveres dos Utentes.....	21
Artigo 38.º - Direitos dos Cuidados Informais e Representantes Legais	22
Artigo 39.º - Deveres dos Cuidadores informais e Representantes Legais	22
Artigo 40.º - Visitas	23
Artigo 41.º - Tabaco	24
CAPÍTULO V – Instalações e Equipamentos	24
Artigo 42.º - Instalações	24
Artigo 43.º - Equipamentos	25
CAPÍTULO VI – Disposições Finais	25
Artigo 44.º - Avaliação da Satisfação e dos Resultados.....	25
Artigo 45.º - Regras e Princípios Gerais de Ética e Conduta Profissional	25
Artigo 46.º - Relacionamento com a Comunidade.....	27
Artigo 47.º - Livro de Reclamações.....	27

Artigo 48.º - Documentos a afixar	27
Artigo 49.º - Instrumentos e diplomas aplicáveis	27
Artigo 50.º - Casos Omissos	28
Artigo 51.º - Entrada em vigor	28
Artigo 52.º - Alterações e Revisões	28

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Artigo 1.º - Denominação

1. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção, Vivenda São Francisco (doravante apenas “Vivenda São Francisco”) é uma unidade particular integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (doravante “RNCCI”), criada através do Decreto-lei n.º 101/2006, de 6 de junho, que desenvolve a sua atividade em conformidade com os objetivos, princípios e modelo de intervenção previstos no referido diploma legal e no Acordo celebrado com a Administração Regional de Saúde do Centro, I.P. e com o Instituto de Segurança Social, I.P.
2. A Vivenda São Francisco é uma valência do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, com autonomia técnica e administrativa, mas sem personalidade jurídica autónoma.

Artigo 2.º - Missão, Visão e Valores

1. A Vivenda São Francisco é uma entidade prestadora de cuidados continuados que tem como missão a prestação de cuidados de saúde e apoio social, prevenindo o agravamento de situações de dependência e promovendo a autonomia das pessoas, numa perspetiva de solidariedade social.
2. A Vivenda São Francisco visa afirmar-se como entidade prestadora de cuidados continuados de excelência, aspirando ser uma unidade de referência a nível regional e nacional.
3. A Vivenda São Francisco observa, promove e assegura os seguintes valores no desenvolvimento da sua actividade e administração:
 - a) A humanização dos cuidados – garantia do respeito pela dignidade humana, nomeadamente no que concerne ao direito dos utentes à privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não discriminação e ao cabal esclarecimento dos utentes sobre a sua situação de saúde, para que possam decidir de forma livre e consciente sobre a concretização do que lhes é proposto;
 - b) A ética essencial – observância dos valores éticos e deontológicos que enquadram o exercício da atividade dos diferentes grupos profissionais;
 - c) A qualidade e eficiência – articula o objetivo de elevado nível de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;
 - d) O envolvimento da família – facilita, incentiva e apoia a família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;

- e) A continuidade e proximidade de cuidados – resposta às necessidades de cuidados numa perspectiva articulada de intervenção em Rede, mantendo, sempre que possível, os utentes dentro do seu enquadramento;
- f) O rigor e transparência – relacionamento rigoroso e transparente com todos os interlocutores, consolidando assim a credibilidade institucional;
- g) A responsabilização e hierarquização – promoção de uma cultura de responsabilização, comprometendo dirigentes, profissionais de saúde e os demais colaboradores que desempenham funções na Vivenda São Francisco no sentido de um escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos;
- h) A multidisciplinaridade e interdisciplinaridade – assunção do trabalho de equipa como um dos pilares fundamentais para a melhoria contínua da qualidade e obtenção de ganhos em saúde.

Artigo 3.º - Objetivos

1. A Vivenda São Francisco tem como objetivo geral a prestação de cuidados de saúde e apoio social a todas as pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência que necessitem de cuidados clínicos de manutenção e de apoio psicossocial.
2. Constituem objetivos específicos da Vivenda São Francisco:
 - a) A melhoria das condições de vida e de bem-estar das pessoas em situação de dependência, através da prestação de cuidados continuados de saúde e/ou de apoio social;
 - b) O apoio, o acompanhamento e o internamento tecnicamente adequados à respetiva situação;
 - c) A melhoria contínua da qualidade na prestação de cuidados de saúde e de apoio social;
 - d) O apoio aos familiares ou prestadores informais, na respetiva qualificação e na prestação de cuidados;
 - e) A articulação com outras unidades da RNCCI, organismos locais ou outras entidades, de forma a garantir a continuidade de cuidados, a satisfação das necessidades das pessoas em situação de dependência e a otimização da utilização dos recursos.

Artigo 4.º - Cuidados a prestar

A Vivenda São Francisco assegura:

- a) Cuidados médicos;
- b) Cuidados de enfermagem;
- c) Administração de medicação;
- d) Apoio psicossocial;

- e) Cuidados de higiene, conforto, alimentação e tratamento de roupa;
- f) Animação sociocultural;
- g) Os demais serviços e atividades necessários ao funcionamento da Vivenda São Francisco.

Artigo 5.º - Destinatários

Os destinatários da Vivenda São Francisco são utentes provenientes de instituições de saúde ou de solidariedade, da segurança social e do domicílio ou de outras respostas da RNCCI, que careçam de cuidados continuados integrados em regime de internamento por períodos superior a 90 dias consecutivos, estando, igualmente, previsto o acolhimento de situações temporárias decorrentes de dificuldade de apoio familiar ou de necessidade de descanso do principal cuidador, previsto na lei por um período de até 90 dias por ano civil.

CAPÍTULO II – Órgãos e Estrutura

Secção I – Órgãos e Estrutura em Geral

Artigo 6.º - Identificação e natureza dos órgãos

1. A Vivenda São Francisco é constituída pelos seguintes órgãos:
 - a) Administração;
 - b) Conselho Consultivo
 - c) Comissão de Ética
 - d) Direção Técnica;
 - e) Direção Clínica;
 - f) Equipa Multidisciplinar
2. As responsabilidades atribuídas aos órgãos de direção da Vivenda São Francisco são as previstas na Legislação Aplicável e as que a Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira lhes atribuir.

Artigo 7.º - Pessoal dirigente

Os titulares dos órgãos da Vivenda São Francisco são nomeados e destituídos, nos termos gerais, pela Direcção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira.

Secção II – Administração

Artigo 8.º - Administração

A Administração da Vivenda São Francisco é assumida pela Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira.

Artigo 9.º - Competências e responsabilidade da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira

1. Compete à Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira:
 - a) Supervisionar e avaliar as actividades das Direções da Vivenda São Francisco;
 - b) Zelar pela execução das deliberações das Direções da Vivenda São Francisco;
 - c) Gerir os recursos humanos afetos ao funcionamento da Vivenda São Francisco;
 - d) Definir os níveis de responsabilidade de todo o pessoal e respectivas funções;
 - e) Propor medidas necessárias à melhoria orgânica, funcionamento e articulação de serviços da Vivenda São Francisco;
 - f) Assegurar a regularidade da cobrança das receitas e do pagamento das despesas da Vivenda São Francisco;
 - g) Zelar pela conservação do património da Vivenda São Francisco e tomar medidas necessárias para o efeito;
 - h) Praticar uma política de informação e comunicação que permite à Vivenda São Francisco, aos próprios funcionários e à população que utiliza os seus serviços, um conhecimento correto e abrangente dos aspetos fundamentais do funcionamento da Vivenda São Francisco;
2. Em matérias de despesa, compete à Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira autorizar todas as despesas de aquisição de bens, de conservação e reparação das instalações e equipamentos que sejam indispensáveis ao normal e conveniente funcionamento da Vivenda São Francisco.

Secção II – Conselho Consultivo

Artigo 10.º - Conselho Consultivo

1. O Conselho Consultivo é composto por elementos nomeados pela Administração.

2. O Conselho Consultivo deverá reunir anualmente e/ou sempre que se julgue necessário ou seja convocado pela Administração.
3. Das reuniões do Conselho Consultivo são lavradas atas, assinadas por todos os elementos presentes.
4. Os elementos do Conselho Consultivo estão sujeitos ao dever de sigilo relativamente aos assuntos ou matérias que apreciem ou de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções.

Artigo 11.º - Competências do Conselho Consultivo

Compete ao Conselho Consultivo:

- a) Emitir pareceres, relatórios, recomendações e outros documentos sobre questões relacionadas com as atividades da Vivenda São Francisco;
- b) Acompanhar e emitir parecer sobre a estratégia e a prática da Vivenda São Francisco, por sua iniciativa ou a solicitação da Administração;
- c) Apresentar à Administração iniciativas e propostas com vista à melhoria da qualidade de serviços prestados pela Vivenda São Francisco.

Secção III - Comissão de Ética

Artigo 12.º - Comissão de Ética

1. A Comissão de Ética é composta por 5 elementos, sendo 3 elementos nomeados pelo Conselho Consultivo e dois nomeados pela Administração.
2. A Comissão de Ética reúne semestralmente e quando for convocada pelo Presidente ou a pedido da Administração.
3. Das reuniões da Comissão de Ética são lavradas atas, assinadas por todos os elementos presentes.
4. Os elementos da Comissão de Ética estão sujeitos ao dever de sigilo relativamente aos assuntos ou matérias que apreciem ou de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções.

Artigo 13.º - Competências da Comissão de Ética

Compete à Comissão de Ética:

- a) Zelar, no âmbito das atividades da Vivenda São Francisco, pela salvaguarda da dignidade e não discriminação, e pela observância dos princípios de autonomia, responsabilidade, liberdade intelectual, integridade, transparência e prestação de contas.

- b) Zelar, no âmbito do funcionamento da Vivenda São Francisco, pela observância de padrões de ética, salvaguardando o princípio da dignidade e integridade da pessoa humana;
- c) Emitir pareceres, relatórios, recomendações e outros documentos, por sua iniciativa ou por solicitação, sobre questões éticas relacionadas com as atividades da Vivenda São Francisco;
- d) Elaborar documentos de reflexão sobre questões de bioética de âmbito geral, designadamente com interesse direto no âmbito da atividade da Vivenda São Francisco; da sua ação, incluindo a divulgação dos princípios gerais da bioética na respetiva instituição;
- e) Pronunciar-se sobre a elaboração de documentos institucionais que tenham implicações no domínio da ética.

Secção IV – Unidade de Cuidados Continuados

Artigo 14.º - Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por profissional da área da saúde ou da área psicossocial, nomeado pela Administração.
2. No exercício das suas funções, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode ser coadjuvado(a) por um adjunto, que o substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a sua escolha ser efectuada e aprovada pela Administração.

Artigo 15.º - Competências e Responsabilidades da Direção Técnica

1. Compete à Direção Técnica assegurar a gestão das atividades da Vivenda São Francisco, sendo responsável nomeadamente por:
 - a) Promover a melhoria contínua dos serviços e cuidados prestados pela Vivenda São Francisco, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da Vivenda São Francisco;
 - b) Definir um modelo de gestão integrada de cuidados e submetê-lo à aprovação da Administração da Vivenda São Francisco;
 - c) Implementar internamente os programas de gestão de qualidade;
 - d) Supervisionar, coordenar e acompanhar a atividade dos funcionários e colaboradores da Vivenda São Francisco;

- e) Elaborar os horários de trabalho do pessoal Técnico Superior, Auxiliar Ação Direta, Auxiliar de serviços Gerais e Cozinheiros(as), bem como os respectivos planos de férias;
- f) Implementar programas de formação, iniciais e contínuos, para todos os funcionários e colaboradores da Vivenda São Francisco, bem como desenvolver um programa de integração de novos funcionários e colaboradores;
- g) Assegurar que os colaboradores se encontram devidamente identificados;
- h) Definir e implementar processo de seleção e recrutamento de voluntários, acompanhando e coordenando as funções desempenhadas pelos voluntários admitidos;
- i) Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a Vivenda São Francisco e as Equipas Coordenadores Regional e Local da RNCCI;
- j) Diligenciar no sentido da elaboração do Guia de Acolhimento do utente e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos os utentes e aos seus familiares;
- k) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- l) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com os funcionários, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Vivenda São Francisco;
- m) Articular com o(a) Nutricionista e Cozinheiros(as) e providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- n) Propor à Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Vivenda São Francisco, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- o) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- p) Receber, registar e analisar sugestões e reclamações dos utentes/familiares e dar-lhes o devido encaminhamento;
- q) Dar conhecimento à Administração de situações anómalas ou que constituam infração ao disposto no Regulamento, sejam elas cometidas por utentes, familiares ou funcionários(as);
- r) Garantir o registo da informação referente ao utente no processo individual e no âmbito da plataforma da RNCCI;
- s) Zelar pela execução das deliberações da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira;

2. Compete, igualmente, à Direção Técnica, propor à Administração:

- a) Alterações ao presente Regulamento Interno;
 - b) Normas de funcionamento da Vivenda São Francisco;
 - c) A admissão ou demissão de profissionais de saúde ou outros funcionários, bem como o exercício do poder disciplinar, sempre que assim se justificar.
3. Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela Administração.
4. A Direção Técnica responde perante a Administração pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 16.º - Direção Clínica

- 1. O Diretor Clínico é nomeado pela Administração.
- 2. No exercício das suas funções, o(a) Diretor(a) Clínico(a) pode ser coadjuvado(a) por um adjunto, devendo a sua escolha ser efetuada e aprovada pela Administração e divulgada internamente.

Artigo 17.º - Competências e Responsabilidades da Direção Clínica

1. Compete à Direção Clínica:

- a) Orientar e coordenar toda a assistência prestada aos utentes da Vivenda São Francisco;
 - b) Assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais;
 - c) Garantir a correção e prontidão dos cuidados de saúde e, em especial, dirigir a ação médica.
2. Para efeito do disposto no número anterior e com salvaguarda das competências expressamente atribuídas a outras direções, cabe particularmente ao Diretor(a) Clínico(a):
- a) Estabelecer e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Intervenção” para cada doente durante o período de internamento;
 - b) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a equipa multidisciplinar, os “Planos Individuais de Intervenção” apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação dos serviços e no seguimento das avaliações periódicas;
 - c) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a ação médica e a ação da equipa multidisciplinar, de forma a alcançar os objetivos definidos;
 - d) Garantir a organização do processo clínico individual do utente, o registo de toda a informação clínica e a sua disponibilização;

- e) Detetar eventuais não conformidades no cumprimento dos Planos Individuais de Intervenção e de todo o processo clínico, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas preventivas e corretivas adequadas;
 - f) Resolver os conflitos de natureza técnica e as dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;
 - g) Promover os princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica.
3. A Direção Clínica responde perante a Administração pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 18.º - Enfermeiro (a) Coordenador (a)

1. O(A) Enfermeiro(a) Coordenador(a) é nomeado pela Administração.
2. No exercício das suas funções, o(a) Enfermeiro Coordenador(a) pode ser coadjuvado(a) por um adjunto, o(a) substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a sua escolha ser efetuada e aprovada pela Administração e divulgada internamente.

Artigo 19.º - Competências e Responsabilidades do(a) Enfermeiro(a) Coordenador(a)

1. Compete, em geral, ao Enfermeiro(a) Coordenador(a) orientar e coordenar tecnicamente a atividade dos profissionais de Enfermagem e Auxiliares de Ação Médica da Vivenda São Francisco, garantindo a qualidade técnica dos cuidados prestados e assegurando a articulação e complementaridade entre as intervenções.
2. Cabe, em especial, ao Enfermeiro(a) Coordenador(a) tomar todas as medidas necessárias no sentido de:
 - a) Garantir e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Intervenção” para cada utente, no âmbito da competência da Equipa de Enfermagem, durante o período de internamento, assim como as avaliações e registos necessários à evolução do processo clínico;
 - b) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com a Direção Clínica, os planos de ação para a prestação de cuidados;
 - c) Propor as alterações do pessoal de enfermagem, considerando o interesse institucional;
 - d) Proceder à avaliação trimestral do desempenho do pessoal sob a sua coordenação, em coordenação com o Diretor Técnico;
 - e) Promover a formação, atualização e valorização profissional dos Enfermeiros e do pessoal auxiliar;

- f) Promover a humanização dos cuidados prestados e a otimização das melhores condições de funcionamento na Vivenda São Francisco, propondo superiormente as ações corretivas e de melhoria contínua consideradas necessárias;
 - g) Assegurar a implementação do plano assistencial definido pela equipa multidisciplinar para cada um dos utentes;
 - h) Garantir a efetivação do registo de todos os cuidados prestados ao Utente e outra informação relevante, nomeadamente as avaliações feitas com base em escalas padronizadas para medir os níveis de dependência/funcionalidade e a intensidade da dor;
 - i) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade da Enfermagem, zelando pela observância dos princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência;
 - j) Incentivar a adoção de medidas que garantam a segurança dos doentes, trabalhadores e público em geral e estimular atitudes e comportamentos do pessoal que contribuam para a minimização do risco clínico e não clínico;
 - k) Zelar pelo efetivo controlo da infeção e pela correta gestão de resíduos, de acordo com a legislação aplicável, em coordenação com o Diretor Clínico;
 - l) Propor planos de ação geradores de boas práticas no âmbito dos cuidados prestados aos utentes.
 - m) Definir e implementar processo de seleção e recrutamento de voluntários de Enfermagem e Auxiliares de Ação Médica, acompanhando e coordenando as funções desempenhadas pelos voluntários admitidos;
- 3. O(A) Enfermeiro(a) Coordenador(a) responde perante a Direção Técnica e a Direção Clínica e perante a Administração.**

Artigo 20.º - Equipa Multidisciplinar

- 1. A equipa multidisciplinar tem a seguinte composição:**
- a) Director(a) Técnica ou, no caso de impedimento, o adjunto;
 - b) Diretor(a) Clínico(a) ou, no caso de impedimento, o Médico da Vivenda São Francisco;
 - c) Enfermeiro(a) Coordenador(a) ou, no caso de impedimento, o adjunto;
 - d) Psicólogo(a);
 - e) Técnico(a) Superior de Serviço Social;
 - f) Fisioterapeuta;
 - g) Terapeuta Ocupacional;
 - h) Técnico(a) de animação sociocultural.

2. A equipa multidisciplinar deverá reunir mensalmente e/ou sempre que se julgue necessário.

Artigo 21.º - Competências e Responsabilidades da Equipa Multidisciplinar

Compete à equipa multidisciplinar:

- a) Proceder a uma avaliação multidisciplinar do utente, elaborando uma lista de problemas ativos e passivos e definir o Plano Individual de Intervenção com os objetivos a atingir;
- b) Implementar o Plano Individual de Intervenção apresentado pelas diversas unidades envolvidas na prestação de serviços e no seguimento das avaliações periódicas e aferição dos planos;
- c) Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das ações, sua monitorização e respetivas avaliações multidisciplinares;
- d) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados, nomeadamente sobre questões de ética, humanização e qualidade dos serviços, controlo da infeção, entre outros considerados no âmbito das suas competências;
- e) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados.

CAPÍTULO III – Recursos

Secção I – Recursos Financeiros

Artigo 22.º - Receitas

São receitas da Vivenda São Francisco as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovados, nomeadamente:

- a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ao abrigo do Acordo;
- b) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a beneficiários de subsistemas ao abrigo do Acordo;
- c) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

Secção II – Recursos Humanos

Artigo 23.º - Quadro de Pessoal

1. Em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização dos serviços, a Vivenda São Francisco garante os recursos humanos necessários, em número e qualidade, à prestação dos serviços necessários.
2. O mapa de pessoal e as escalas respetivas são afixados em local visível e acessível a todos os profissionais, utentes e seus familiares.

Artigo 24.º - Gestão dos Recursos Humanos

1. A Vivenda São Francisco não dispõe de quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos de que carece para o exercício da sua actividade facultados pelo Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira.
2. A organização da atividade da Vivenda São Francisco deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.
3. As decisões em matéria de recursos humanos são da inteira responsabilidade da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira.

Artigo 25.º - Política de Formação

1. A Vivenda São Francisco apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os colaboradores, como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, compete à Direção Técnica, em estreita colaboração com a equipa multidisciplinar:
 - a) Definir e submeter à Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, anualmente, um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da Vivenda São Francisco, com base no levantamento de necessidades, privilegiando as ações que visem a participação conjunta da equipa multidisciplinar;
 - b) Divulgar ações de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências, quer dentro da organização quer noutras instituições;

c) Veicular informação sobre assuntos técnico-científicos de interesse no âmbito da saúde e particularmente na área dos cuidados continuados.

Artigo 26.º - Estágios

A Vivenda São Francisco desenvolve uma política de abertura à realização de estágios nas várias áreas técnicas que a compõem.

Artigo 27.º - Voluntariado

1. A Vivenda São Francisco conta com a colaboração de voluntários, sendo o seu acompanhamento e coordenação da responsabilidade da Direção Técnica e Enfermeiro(a) Coordenador(a).
2. O voluntariado deverá ter como principal objetivo contribuir para um maior conforto, bem-estar e cuidados de saúde e humanos dos utentes da Vivenda São Francisco.
3. As funções e responsabilidades, bem como a organização de horários praticados pelos voluntários serão definidos em documento próprio.
4. Os voluntários são admitidos de acordo com o processo de seleção e recrutamento definido Direção Técnica, Direcção Clínica e Enfermeiro(a) Coordenador(a).

CAPÍTULO IV – Condições de Funcionamento

Secção I – Condições de Admissão e Procedimento na Admissão, Mobilidade e Alta dos Utes

Artigo 28.º - Referenciação dos Utes

O acesso, ingresso e mobilidade dos utentes na Vivenda São Francisco faz-se de acordo com o previsto na legislação aplicável.

Artigo 29.º - Critérios de Admissão

1. São admitidos na Vivenda São Francisco os utentes referenciados pelas Equipas Coordenadoras (Regional e Local) que preencham os requisitos previstos na legislação aplicável.
2. São admitidos na Vivenda São Francisco os utentes em que se verifique:

- a) Doente portador de doença ou processo crónico com diferentes níveis de dependência e graus de complexidade que necessitam de cuidados clínicos, de manutenção e de apoio psicossocial ou que não podem ser atendidos no domicílio.
- b) São critérios de referenciação doentes com situação de dependência que apresentem alguma das seguintes condições:
 - i. Doente que não requeira cuidados médicos e de enfermagem permanentes;
 - ii. Doente que por patologia aguda e/ou crónica estabilizada necessita de cuidados de saúde e apresente défice de autonomia nas atividades da vida diária com previsibilidade de internamento superior a 90 dias;
 - iii. Doente com dificuldades de apoio familiar ou cujo principal cuidador tem necessidade de descanso;
 - iv. Doente com patologia crónica de evolução lenta com previsão de escassa melhoria clínica e funcional;
 - v. Doente sem potencial de recuperação a curto e médio prazo.

Artigo 30.º - Processo de Admissão

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a Equipa Coordenadora Local (ECL) referencia o utente para a Vivenda São Francisco com a antecedência necessária para permitir a sua admissão.
2. No processo de referenciação a ECL envia à Vivenda São Francisco toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da Vivenda São Francisco.
3. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:
 - a) Entidade financeira responsável;
 - b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
 - c) Número do Cartão Cidadão;
 - d) Número de Utente do SNS;
 - e) História Clínica e Social;
 - f) Medicação;
 - g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;

h) Concordância formal do Utente quanto à admissão na Vivenda São Francisco e à assunção dos encargos decorrentes das prestações de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela ECL e respetivo prestador síntese.

4. O Plano Individual de Cuidados requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do utente, sendo revisto periodicamente.

5. A entrada do utente na Vivenda São Francisco deve ocorrer, preferencialmente, entre as 10h e as 13h, contudo o horário para admissão de utentes é entre as 9h e as 18h.

Artigo 31.º - Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo, obrigatoriamente:

- a) Registo de admissão;
- b) Diagnóstico médico principal e secundário;
- c) Plano individual de intervenção terapêutica, de cuidados de enfermagem, sociais e de fisioterapia;
- d) Registo diário dos cuidados prestados;
- e) Registo de avaliação semanal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;
- f) Cópia da “Nota de Alta” ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade.

2. O processo individual do utente deve ser permanentemente atualizado, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de cuidados, deve ser anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.

3. O processo individual do utente pode estar em suporte papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do utente e a confidencialidade dos dados.

4. A Vivenda São Francisco assegura o arquivo do processo individual do utente nos termos da legislação aplicável.

5. O processo pode ser consultado pelo utente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 32.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. Em conformidade com a legislação em vigor, aquando da admissão do utente, será elaborado contrato de prestação de serviços entre a Vivenda São Francisco e o utente e/ou representante legal, do qual constará, designadamente:

- a) Direitos e Deveres;
 - b) Cuidados e serviços contratualizados;
 - c) Valor a pagar;
 - d) Período de vigência;
 - e) Condições de suspensão, cessação e rescisão.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou representante legal e arquivado outro no processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelos outorgantes.

Artigo 33.º - Mobilidade e Alta

1. Quando atingidos os objetivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da RNCCI, deverá ser efectuada proposta fundamentada a ECL, para apreciação e validação da mobilidade ou alta do utente.

2. O planeamento da alta deve ser iniciado logo após a admissão do utente por forma a permitir a articulação atempada com outras entidades, a elaboração e transmissão de informação clínica e social e a continuidade da prestação de cuidados.

3. No momento da alta, a Vivenda São Francisco deve:

- a) Disponibilizar ao utente ou seu representante legal, tal como à ECL, relatório circunstanciado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado “Nota de Alta”;
- b) Enviar ao médico de família e/ou médico assistente do utente a informação da situação clínica do utente, com cópia da “Nota de Alta”;
- c) Arquivar cópia da nota de alta no processo do utente.

Artigo 34.º - Reserva de Vaga

1. Durante o internamento na Vivenda São Francisco, quando se verifique necessidade de internamento de um utente em hospital de agudos na sequência de transferência por agudização de doença, é viabilizada reserva de vaga durante 8 dias.

2. A reserva de vaga pode ser prolongada por um prazo máximo de 12 dias mediante pedido, com justificação clínica, por parte do hospital de agudos e posterior autorização por parte da ECL.

Artigo 35.º - Horário de Funcionamento e das Refeições

1. A Vivenda São Francisco funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento ao público da Vivenda São Francisco funciona entre as 9h e as 18h30, com intervalo para almoço entre as 13h e as 14h.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço entre as 8h30 e as 10h;
 - b) Almoço entre as 12h30 e as 13h30;
 - c) Lanche entre as 15h30 e as 16h30;
 - d) Jantar entre as 18h30 e as 20h;
 - e) Ceia entre as 22h e as 23h.

Secção II – Direitos e Deveres dos Utentes, Cuidadores Informais e Representantes Legais

Artigo 36.º - Direitos dos Utentes

1. O utente internado na Vivenda São Francisco tem direito:
 - a) O reconhecimento da sua identidade pessoal;
 - b) A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
 - c) A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
 - d) À continuidade de cuidados;
 - e) A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
 - f) A ser envolvido na elaboração do seu plano individual de cuidados e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
 - g) A ser informado sobre a sua situação de saúde e psicossocial;
 - h) A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;

- i) A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
- j) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
- k) Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- l) À privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
- m) A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
- n) À visita dos seus familiares e amigos;
- o) À sua liberdade individual;
- p) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
- q) À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo deste;
- r) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
- s) A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- t) A assistência religiosa e espiritual, a pedido do utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
- u) A receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;
- v) A conhecer o plano de atividades diárias da Vivenda São Francisco.

Artigo 37.º - Deveres dos Utentes

O utente internado na Vivenda São Francisco tem o dever de:

- a) Zelar pela melhoria do seu estado de saúde;
- b) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- c) Respeitar os direitos dos outros doentes;
- d) Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;
- e) Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;

- f) Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
- g) Suportar os encargos decorrentes de apoio social, cujo valor foi comunicado pela ECL antes da sua admissão na Vivenda São Francisco;
- h) A pagar mensalmente os encargos decorrentes de apoio social e outras despesas extra por si assumidas;
- i) Liquidar todos os débitos antes da saída da Vivenda São Francisco.

Artigo 38.º - Direitos dos Cuidados Informais e Representantes Legais

Os cuidadores informais e o representante legal do utente internado na Vivenda São Francisco têm direito:

- a) A ser envolvido no processo de acolhimento do utente;
- b) A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;
- c) A acompanhar o utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
- d) A obter por parte da Vivenda São Francisco justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- e) A consultar o regulamento interno da Vivenda São Francisco;
- f) A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o utente não reunir condições para o fazer comprovadamente.

Artigo 39.º - Deveres dos Cuidadores informais e Representantes Legais

Os cuidadores informais e o representante legal do utente internado na Vivenda São Francisco têm o dever de:

- a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- b) Colaborar com todos os profissionais da Vivenda São Francisco e da rede no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do utente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
- c) Honrar os compromissos assumidos pelo utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de unidades de apoio social.

Artigo 40.º - Visitas

1. O horário de visitas aos utentes da Vivenda São Francisco estende-se entre as 11h e as 18h, com o objetivo de promover a participação da família e dos cuidadores informais nos processos de recuperação e manutenção dos utentes, tal como na preparação do seu regresso a casa.
2. O número máximo de visitas aos utentes por quarto, não poderá exceder o limite de duas pessoas, num mesmo período.
3. Com base no definido no número anterior, a Vivenda São Francisco incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, na toma de refeições, na concretização das atividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos.
4. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais sujeitas a autorização do(a) Diretor(a) Técnica.
5. Podem ser interditas visitas quando:
 - a) Por razões clínicas registadas no processo individual, for desaconselhada a presença de terceiros junto do utente;
 - b) Por solicitação do utente à Direção Técnica, manifestando por escrito a intenção de não receber visitas;
 - c) Se trate de pessoas que, pela sua conduta, não respeitem as regras do serviço ou possam pôr em causa o normal funcionamento do mesmo ou o normal atendimento do utente;
 - d) Exista determinação judicial nesse sentido;
 - e) Por razões justificadas e pontuais, por aprovação da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, em que seja afetado o normal funcionamento dos serviços;
 - f) Em situações devidamente fundamentadas, nomeadamente quando esteja em causa a salvaguarda do interesse do utente ou questões de saúde pública, a Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira pode dar indicação para que as visitas sejam condicionadas.
3. As visitas devem:
 - a) Informar a receção da sua chegada e saída e aguardar pela devida autorização do profissional de saúde;
 - b) Respeitar os horários e regras de funcionamento da Vivenda São Francisco;
 - c) Respeitar as orientações da equipa técnica da Unidade;
 - d) Circular fora das áreas reservadas aos profissionais de saúde;
 - e) Respeitar a privacidade de todos os utentes internados;
 - f) Evitar o ruído e a permanência nos corredores;

- g) Abster-se de trazer bebidas ou alimentos sem informação e autorização da equipa de Enfermagem;
- h) Evitar o uso de telemóveis ou demais dispositivos eletrónicos;
- i) Respeitar o património da Unidade, abstendo-se de atos suscetíveis de ocasionarem consequências danosas;
- j) Respeitar o bom estado de higiene e limpeza das instalações;
- k) As pessoas com sintomas gripais, doenças respiratórias ou quaisquer outras doenças infetocontagiosas, não devem visitar os utentes;
- l) A entrada de menores de 16 anos apenas será permitida na companhia de adultos.

Artigo 41.º - Tabaco

A Vivenda São Francisco é um espaço livre de fumo, pelo que apenas é permitido fumar no espaço exterior das instalações, em local a determinar pela Administração, nos locais adequados e sinalizados para esse fim.

CAPÍTULO V – Instalações e Equipamentos

Artigo 42.º - Instalações

1. As instalações da Vivenda São Francisco cumprem as recomendações emanadas na legislação aplicável, nomeadamente no que respeita aos requisitos de construção, funcionamento, licenciamento, condições de acessibilidade, proteção contra risco de incêndio e evacuação em situação de emergência.
2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Longa Duração e Manutenção funcionam no Rés-do-chão da Vivenda São Francisco:
 - a) Acesso/Receção/Atendimento;
 - b) Área de internamento (quartos);
 - c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de reabilitação (ginásio);
 - d) Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente rouparia, áreas de sujos, limpos e material esterilizado;
 - e) Áreas de convívio e refeitório;
 - f) Serviços de direção e serviços técnicos;
 - g) Armazéns;
 - h) Instalações de pessoal.
3. O acesso às instalações da Vivenda São Francisco está devidamente controlado.

Artigo 43.º - Equipamentos

1. A Vivenda São Francisco possui os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.
2. A Vivenda São Francisco garante a cada utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa de cabeceira.

CAPÍTULO VI – Disposições Finais

Artigo 44.º - Avaliação da Satisfação e dos Resultados

A Vivenda São Francisco procede à avaliação:

- a) Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;
- b) Da satisfação dos profissionais;
- c) Dos resultados versus os indicadores preconizados, clínicos ou outros.

Artigo 45.º - Regras e Princípios Gerais de Ética e Conduta Profissional

1. Todos os funcionários e colaboradores da Vivenda São Francisco são regidos, no desempenho das suas funções profissionais, por um conjunto de regras e princípios gerais de ética e conduta profissional.
2. O não cumprimento de regras e princípios gerais de ética e conduta profissional poderá implicar a adoção de medidas sancionatórias ou repreensivas de acordo com lei em vigor, e mediante decisão e aprovação da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira:
 - a) Os colaboradores devem pautar a sua atuação por princípios de lealdade para com o Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, bem como devem ser idóneos, independentes e não atender a interesses pessoais, devendo evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesse;
 - b) No exercício das respetivas funções profissionais, todos os funcionários e colaboradores devem atuar em conformidade com a Lei;
 - c) Os funcionários e colaboradores devem promover a confiança dos serviços prestados pela Vivenda São Francisco, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação desta como uma Unidade de rigor e qualidade;
 - d) Os funcionários e colaboradores devem ser imparciais, abstendo-se de qualquer tratamento preferencial;

- e) Em caso de verificação de diferença no tratamento de utentes, os funcionários e colaboradores devem garantir e certificar que a mesma é justificada por dados objetivos e relevantes do assunto em questão;
- f) Os funcionários e colaboradores não podem, sob qualquer forma, praticar qualquer discriminação injustificada com base no género, cor, origem étnica ou social, nas características genéticas, orientação sexual, na religião ou crença e nas opiniões políticas ou qualquer outra opinião exibida ou emitida pelo utentes e/ou familiares/cuidadores;
- g) As funções profissionais dos funcionários e colaboradores são exercidas unicamente para os fins atribuídos e regulamentados.
- h) Os funcionários e colaboradores devem cumprir com zelo e eficiência as funções que lhe foram designadas e regulamentadas;
- i) Sem prejuízo do princípio de transparência previsto, os funcionários e colaboradores não podem ceder, revelar, utilizar ou referir, diretamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações relativas à atividade da Vivenda São Francisco ou ao exercício das suas funções profissionais, em função da sua natureza e conteúdo;
- j) Nos assuntos relacionados com a atividade e a imagem pública da Vivenda São Francisco, os funcionários e colaboradores não devem conceder por iniciativa própria entrevistas ou fornecer informações consideradas como confidenciais ou que não estejam ao dispor público, sem que tenham obtido autorização prévia da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira;
- k) Os contactos, formais ou informais, com representantes de outras instituições, devem sempre refletir as orientações e posições da Vivenda São Francisco e Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, devendo os funcionários e colaboradores pautar o seu relacionamento por critérios de qualidade, integridade e cortesia;
- l) Nas relações entre si, os funcionários e colaboradores devem respeitar o princípio de lealdade, o que implica não apenas o desempenho das funções profissionais que lhes estão atribuídas e regulamentadas, assim como o cumprimento das instruções dos seus superiores hierárquicos e o adequado trato pessoal com colegas e subordinados;
- m) Todos os funcionários e colaboradores da Vivenda São Francisco devem respeitar e proteger o património da Unidade e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações, pelo que todo o equipamento disponível apenas pode ser usado para os fins a que se destina, salvo autorização da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira;

n) Todos os funcionários e colaboradores da Vivenda São Francisco devem, no exercício das suas funções, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da Unidade, com a finalidade de permitir a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis;

Artigo 46.º - Relacionamento com a Comunidade

A Vivenda São Francisco privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições académicas, escolas de formação profissional, outras instituições de solidariedade social, com União das Freguesias de Covões e Camarneira e Câmara Municipal de Cantanhede.

Artigo 47.º - Livro de Reclamações

A Vivenda São Francisco dispõe de Livro de Reclamações e tem afixado letreiro de aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

Artigo 48.º - Documentos a afixar

Estão disponíveis e afixados em local bem visível:

- a) Autorizações de Funcionamento;
- b) O organigrama da Vivenda São Francisco;
- c) Escalas de serviço;
- d) Mapa das ementas;
- e) Plano de atividades de animação sociocultural, de psicologia, de terapia ocupacional e de fisioterapia;
- f) Referência à existência de Regulamento Interno;
- g) Referência à existência de Guia de Acolhimento.
- h) Referência à existência de Livro de Reclamações.

Artigo 49.º - Instrumentos e diplomas aplicáveis

1. A Vivenda São Francisco rege-se pelas disposições constantes nos seguintes instrumentos e diplomas:

- a) Estatutos do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira;
- b) Regulamento Interno da UCCLDM - Vivenda São Francisco;
- c) Acordo celebrado entre a UCCLDM - Vivenda São Francisco e a Administração Regional de Saúde do Centro, I.P. e com o Instituto de Segurança Social, I.P.

d) Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho e demais disposições legais aplicáveis.

2. Cabe à Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira decidir sobre todas as questões não previstas nos instrumentos e diplomas identificados no número anterior.

Artigo 50.º - Casos Omissos

Tudo quanto não se encontre previsto no presente Regulamento Interno será resolvido por deliberação da Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira e/ou de acordo com a legislação aplicável.

Artigo 51.º - Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia imediato à aprovação pela Direção do Centro Cívico Polivalente “O Emigrante” da Camarneira, sendo afixado em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

Artigo 52.º - Alterações e Revisões

O presente Regulamento Interno será alterado e/ou revisto sempre que se mostre necessário.