

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



CD

Índice

NORMA I – Âmbito de aplicação	5
NORMA II – Legislação aplicável	5
NORMA III - Objetivos	5
NORMA IV – Cuidados e serviços	6
NORMA V – Condições de admissão	7
NORMA VI - Inscrição	7
NORMA VII – Critérios de prioridade na admissão	8
NORMA VIII - Admissão.....	8
NORMA IX – Acolhimento de novos utentes.....	8
NORMA X – Processo individual do utente	9
NORMA XI – Horários de funcionamento	9
NORMA XII – Cálculo do rendimento per capita	10
NORMA XIII – Tabela de comparticipações	12
NORMA XIV – Montante e revisão da comparticipação familiar.....	13
NORMA XV – Pagamento de mensalidades	13
NORMA XVI – Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva	13
NORMA XVII – Alimentação	14
NORMA XVIII – Administração da medicação prescrita	14
NORMA XIX – Articulação com os serviços locais de saúde.....	14
NORMA XX – Cuidados de higiene pessoal e de imagem.....	15
NORMA XXI – Tratamento da roupa.....	15
NORMA XXII - Transporte	15
NORMA XXIII – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	15
NORMA XXIV – Outros serviços	15
NORMA XXV - Pessoal	15
NORMA XXVI – Direção Técnica	16
NORMA XXVII – Direitos e deveres dos utentes	16
NORMA XXVIII – Direitos dos colaboradores	17
NORMA XXIX – Deveres dos colaboradores	17
NORMA XXX – Direitos e deveres da Instituição	18

NORMA XXXI – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos	19
NORMA XXXII – Contrato de prestação de serviços	19
NORMA XXXIII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	19
NORMA XXXIV – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	20
NORMA XXXV – Livro de reclamações	20
NORMA XXXVI – Livro de registo de ocorrências.....	20
NORMA XXXVII – Alterações ao presente regulamento	20
NORMA XXXVIII – Integração de lacunas	21
NORMA XXXIX - Revisão	21
NORMA XL – Entrada em vigor	21

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I – Âmbito de aplicação

A Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias com acordo de cooperação para a resposta social de CENTRO DE DIA celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 03-11-2010, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II – Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) *Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;*
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III - Objetivos

Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
4. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
5. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
6. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no

- acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
7. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 8. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 9. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 10. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 11. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 12. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 13. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 14. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 15. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 16. Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA IV – Cuidados e serviços

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Transporte;
 - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - f) Outros em função das necessidades dos utentes.
3. Os cuidados e serviços são prestados diariamente, incluindo feriados e dias santos.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V – Condições de admissão

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
 - a) Utente com necessidades de âmbito funcional ou cognitivo;
 - b) Utente sem recursos pessoais, sociais e económicos;
 - c) Utente com condição familiar específica, nomeadamente sem possibilidade de lhe prestar os cuidados de que necessita, pelas seguintes razões:
 - a. a) Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
 - b. b) *Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar.*
2. A Admissão do utente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA VI - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistemas a que o utente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII – Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a. Fracos recursos económicos;
 - b. Risco de isolamento social;
 - c. Ser pessoa com necessidades de âmbito funcional e/ou cognitivo;
 - d. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - e. Ser residente no concelho de Gouveia.

NORMA VIII - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da mensalidade do mês em referência;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu representante legal, através de carta.

NORMA IX – Acolhimento de novos utentes

1. Atendendo ao forte impacto emocional que a solução de Centro de Dia normalmente implica para a pessoa e sua família, nomeadamente pelas alterações nas rotinas quotidianas, compete à Equipa Técnica da Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias acompanhar o utente nas diversas fases da sua adaptação e integração, ajudando-o a adaptar-se e integrar-se.
2. O Acolhimento, que deverá ser individualizado, rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
3. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X – Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI – Horários de funcionamento

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias das 9:00h às 19:00h.

2. O transporte de utentes das suas residências, no período da manhã, realiza-se entre as 9:00h e as 10:00h e o regresso faz-se depois do jantar, pelas 18:30h.
3. As refeições são servidas no seguinte horário: pequeno-almoço – 9:30h, almoço 12:00h, lanche – 15:30h, jantar – 18:00h.
4. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no hall de entrada.
5. Têm direito a refeições no domicílio, os utentes do Centro de Dia que não possam, por motivo justificado, deslocar-se à Instituição. Para tal, a comunicação da sua ausência deverá ser feita ao Diretor Técnico ou a quem o substitua, no dia anterior;
6. Qualquer outra situação equiparada será sujeita à apreciação da direção.
7. O horário das visitas é o seguinte:
 - a) Dias úteis, das 11:00h às 11:30h e das 16:00h às 17:30h;
 - b) Sábados, domingos e feriados – das 11:00h às 11:30h, das 14:00h às 15:30h e das 16:00h às 17:30h.
 - c) *Excecionalmente são possibilitados horários alternativos, em função da disponibilidade das famílias.*
8. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes.

NORMA XII – Cálculo do rendimento per capita

1. O rendimento per capita mensal, é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\mathbf{RC = \frac{RAF}{12} - D}$$

n

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade,

formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), 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 elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se

- considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência; as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XIII – Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<i>Cuidados e serviços previstos da NORMA IV</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + fim- de-semana</i>
<i>Apenas o previsto no n.º 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do n.º 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d)</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) e d)</i>	55%	60%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA XIV – Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início do ano civil, em função da inflação anual, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XV – Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 25 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias e após análise individual do caso, a Instituição reserva-se o direito de suspender a permanência do utente até as mensalidades estarem regularizadas.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI – Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;

2. O planeamento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA XVII – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XVIII – Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA XIX – Articulação com os serviços locais de saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA XX – Cuidados de higiene pessoal e de imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

NORMA XXI – Tratamento da roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. Este serviço obriga a uma marcação prévia de todas as peças que são trazidas para a Instituição

NORMA XXII - Transporte

O serviço de transporte é assegurado pela Instituição para a frequência do Centro de Dia. (Ver ponto 2, Norma XI)

NORMA XXIII – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXIV – Outros serviços

1. Dada a complexidade das outras respostas sociais da Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias: ERPI, SAD têm estas regras próprias que se articulam com o Centro de Dia, com a finalidade de um funcionamento mais equilibrado, adequado à especificidade de cada utente.
2. O Serviço de Psicoterapia (com marcação prévia);
3. O serviço religioso, com a celebração da eucaristia, tem lugar à terça feira, pelas 17.00h

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA XXV - Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA XXVI – Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. Compete-lhe, ainda, assumir a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento designado pela Direção.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII – Direitos e deveres dos utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou

da respetiva família;

- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia, os dirigentes da Instituição e os restantes utentes;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Os utentes de Centro de Dia dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço, mas sempre com permissão expressa do Diretor Técnico, através de registo de saídas;
- h) As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respectivo funcionamento.
- i) A Direção pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como, de eventuais terceiros;
- j) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVIII – Direitos dos colaboradores

- 1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
- 2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais que se julgarem pertinentes.

NORMA XXIX – Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos

cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos, igualmente em vigor.

NORMA XXX – Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e seus representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- e) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- g) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- h) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem 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;

1. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Possuir Livro de reclamações.

NORMA XXXI – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

A Instituição consigna como procedimento em caso de suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos a utentes, o seguinte:

1. Sinalizar a situação junto do Diretor Técnico e da Enfermeira da instituição que de pronto darão conhecimento à Direção, para que decida qual o encaminhamento a dar à situação.

De qualquer forma:

- a) É mantida uma conversa com o utente, no sentido de obter mais informações sobre a suspeita;
- b) Caso se confirmem as suspeitas e estando o utente capaz de decidir, é colocada à sua consideração a hipótese de se deslocar ao hospital para que seja feita uma avaliação clínica;
- c) Em caso de suspeita de crime sexual, não se devem prestar os cuidados de higiene antes da avaliação médica;
- d) Dessa avaliação, é extraído um laudo clínico que consubstancie as agressões;
- e) Este documento será, à posteriori, utilizado para efeitos de procedimento/denúncia crime, junto da GNR/PSP;
- f) Este processo deverá ser sempre acompanhado pelo Diretor Técnico e pela Enfermeira, mas a decisão final deverá ser sempre tomada em exclusivo pelo ofendido(a) ou pelo seu familiar/responsável.

NORMA XXXII – Contrato de prestação de serviços

- 1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o utente ou o seu representante legal e a Instituição, onde constam os direitos e obrigações das partes;
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXIII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

- 1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA XXXIV – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato;
3. Uma vez abandonado o Centro de Dia só excepcionalmente e no caso de não existirem pedidos em espera, poderá ser solicitada a sua readmissão.

NORMA XXXV – Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXVI – Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, neste livro.
3. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, no fim do mês, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à resposta social de Centro de Dia.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII – Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua

entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou ao seu representante legal/familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII – Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIX - Revisão

O presente regulamento é válido, após a sua aprovação em reunião de Direção, podendo ser revisto, sempre que se considere oportuno, por obrigação legal decorrente de alteração legislativa, ou por iniciativa da Direção.

Aprovado por unanimidade na reunião de Direção realizada em 09 de Maio de 2015, vigorando a partir desta data, tendo igualmente sido ratificados todos os atos praticados pelos diretores até esta data.

A Direção

NORMA XL – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em **01 de Julho de 2015**



(guardar o destacável no processo do utente)

Outente (*) do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Aldeias, __ de _____, de 20__

(Assinatura do utente)