



Centro Comunitário de Solidariedade e Integração Social, CIPRL

REGULAMENTO

INTERNO

CENTRO DE DIA

Travessa de Vila Verde, S. Sebastião, 4810-435 GUIMARÃES

Telefone: 253511400 * Fax: 253417997

Sítio Internet: www.fraterna.org * endereço eletrónico: fraterna@fraterna.org

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
NORMA 1ª	5
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
NORMA 2ª	5
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
NORMA 3ª	5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA 4ª	6
CUIDADOS E SERVIÇOS	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	7
NORMA 5ª	7
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	7
NORMA 6ª	7
INSCRIÇÃO	7
NORMA 7ª	8
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	8
NORMA 8ª	8
ADMISSÃO	8
NORMA 9ª	9
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES	9
NORMA 10ª	9
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	9
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 11ª	10
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 12ª	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
NORMA 13ª	12
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 14ª	12
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	12
NORMA 15ª	13
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	13
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	13
NORMA 16ª	13

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	13
NORMA 17ª	13
ALIMENTAÇÃO	13
NORMA 18ª	14
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	14
NORMA 19ª	14
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE	14
NORMA 20ª	14
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM	14
NORMA 21ª	14
TRATAMENTO DA ROUPA	14
NORMA 22ª	14
TRANSPORTE	14
NORMA 23ª	15
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	15
NORMA 24ª	15
OUTROS SERVIÇOS	15
CAPÍTULO V – RECURSOS	15
NORMA 25ª	15
PESSOAL	15
NORMA 26ª	15
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	15
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	16
NORMA 27ª	16
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	16
NORMA 28ª	16
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	16
NORMA 29ª	17
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	17
NORMA 30ª	17
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	17
NORMA 31ª	18
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	18
NORMA 32ª	18
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	18

NORMA 33^a	18
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	18
NORMA 34^a	18
REGISTO DE OCORRÊNCIAS	18
NORMA 35^a	18
ACIDENTES / OUTRAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	18
NORMA 36^a	19
NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS	19
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	19
NORMA 37^a	19
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	19
NORMA 38^a	19
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	19
NORMA 39^a	19
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	19
NORMA 40^a	20
ENTRADA EM VIGOR	20

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fraternal – Centro comunitário de Solidariedade e Integração Social, CIPRL, é uma cooperativa de interesse público, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, em 01-04-2006, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

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) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, Regula o regime jurídico de cooperação entre ISS, I.P. e as IPSS.
- 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 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª;
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) 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;

- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) 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;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

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;
 - 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) Fornecimento de sopa para o Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares;

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- b) Possuírem idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente após avaliação da equipa técnica.
- c) Manifestarem vontade expressa pelo candidato em frequentar o Centro de Dia. Quando o pedido for efetuado por familiar ou significativo, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio candidato.
- d) Assegurarem a aceitação dos direitos e deveres constantes neste regulamento.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. A candidatura pode ser despoletada pelo próprio candidato, por outrem ou por via institucional.
2. 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) Bilhete de Identidade 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, pensionista ou de outro subsistema, do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão do Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas;
 - f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - g) Comprovativo de rendimentos do utente e agregado familiar, feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (mês anterior);
 - h) Recibo da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (mês anterior);
 - i) Prova das despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (declaração da farmácia);
 - j) Declaração fiscal do último ano entregue (Declaração de IRS Mod.3);
 - k) Dossier clínico do médico de família com informação pormenorizada acerca do seu estado de saúde;
 - l) Uma fotografia a cores.

3. O processo de candidatura é aberto com o preenchimento da ficha de inscrição (IMP02.PC01.DATI) e compreende a entrevista ao candidato e/ou familiares efetuada pela diretora técnica, bem como todas as diligências necessárias ao apuramento da situação familiar e socioeconómica do agregado familiar
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. 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 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
- c) Risco de isolamento social;
- d) Risco de emergência social;
- e) Residentes das freguesias da Cidade.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. Os Candidatos são admitidos por deliberação da Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 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 da Diretora Técnica e autorização da Diretora Executiva, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade;
7. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.
8. Todo o cliente deve ter alguém (designado significativo) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.
9. 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 seu representante legal, no prazo de 30 dias após a data de inscrição através de carta.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes 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;
2. 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 10ª

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 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona das 9h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados, domingos e feriados, dias 24 e 31 de dezembro e terça-feira de Carnaval;
2. No mês de Agosto, a Instituição irá determinar o período de abertura de acordo com o número de inscrições, confirmadas junto dos Serviços Administrativos até ao dia 31 de Março. A decisão será comunicada aos interessados durante o mês de Maio.
3. O funcionamento do CENTRO DE DIA no mês de agosto implica o seu encerramento na última quinzena para preparação das instalações;
4. A Direção pode determinar outras datas de encerramento, avisando atempadamente os utentes e seus familiares sem direito a redução da mensalidade.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per-capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita.

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;

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 dezembro 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) O 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.
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª**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:

Cuidados e serviços previstos na NORMA 4ª	Dias úteis
Apenas o previsto no n.º1	40%
Acrescendo a) e b) do n.º2	45%
Acrescendo c) ou d)	50%
Acrescendo c) e d)	55%
Transporte	A definir com base nas distâncias
Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base na natureza do serviço

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da NORMA 12ª 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) Deverá ser feita até 30 de julho do ano corrente.
- c) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor por deliberação da Direção, será dado conhecimento por escrito a todos os utentes com 30 dias de antecedência.

NORMA 14ª**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. As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de Outubro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição entre as 09h00 e as 19h00.
2. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado numa das seguintes modalidades:
 - a) Numerário;
 - b) Cheque;
 - c) Transferência bancária (NIB a solicitar na secretaria).
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

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 desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica 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 informada 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 17ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche, de acordo com o seguinte horário:
 - a) Pequeno-almoço: 9h00 às 10h00
 - b) Almoço: 12h30 às 13h30
 - c) Lanche: 16h00 às 16h30

2. Poderá ser servido sopa para o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues à Diretora Técnica.

NORMA 18ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. Os gastos com medicamentos ou produtos equiparados são suportados pelo utente;
3. 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 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. 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.
2. Os gastos com fraldas e pensos são suportados pelo utente.

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do utente.

NORMA 22ª

TRANSPORTE

O serviço de transporte de e para o domicílio do utente rege-se pelas seguintes regras:

- a) Condicionado à existência de vaga na carrinha;
- b) Sujeito a pagamento de uma taxa estabelecida em função da distância e definida em tabela própria.

NORMA 23ª

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 24ª

OUTROS SERVIÇOS

Os utentes poderão ainda beneficiar dos seguintes serviços:

- a) Médico de clinica geral, nos dias e horas estabelecidos;
- b) Nutricionista, nos dias e horas estabelecidos;
- c) Psicóloga;
- d) Poderão ser contratualizados outros serviços, mediante pagamento do utente;
- e) Os medicamentos poderão ser adquiridos pelo sistema ou subsistema de saúde a que utente pertencer e pagos por este nas condições normais de fornecimento.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25ª

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 26ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA 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. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um Técnico devidamente credenciado pela Direção.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª

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

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços).
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- 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) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.

- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão.
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- e) Ao direito de 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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.

NORMA 29ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 30ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem 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 31ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de doença, 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 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos e 50% um mês completo. Estas reduções só são aplicadas, mediante documentos comprovativos por ausência ou por doença.

NORMA 32ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E 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. O não cumprimento do constante do artigo 15º do presente regulamento interno.

NORMA 33ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos (secretaria) sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 34ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

NORMA 35ª

ACIDENTES / OUTRAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoal que abrange todos os utentes da resposta social.
2. O seguro referido não abrange objetos pessoais que os utentes possam utilizar ou trazer de suas casas, óculos, próteses, aparelhos objetos de ouro, entre outros.
3. Em caso de deteção de sintomas no utente que obriguem a uma urgência hospitalar é chamada uma ambulância para levar o utente ao Hospital, sendo este acompanhado por um auxiliar dos idosos da instituição. Paralelamente é contactado o familiar responsável pelo idoso.

NORMA 36ª

NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS

A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com as regras e formas de atuação definidas no Manual de Procedimentos específico e disponível na Instituição.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª

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 39ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes utentes a Direção Técnica, pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:
 - a) Advertência verbal;
 - b) Repreensão por escrito;
 - c) Suspensão temporária dos direitos;
2. No caso da existência de maus tratos os procedimentos serão os estabelecidos nos Processos Chave – dos Manuais da Qualidade da Segurança Social;

3. No que concerne à receção de visitas:

- a) A Receção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social;
- b) É permitida a visita nos horários de funcionamento do Centro de Dia: 9h00 às 18h00;
- c) Serão registadas, no processo do utente, todas as visitas efetuadas aos utentes.

NORMA 40ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de novembro de 2015, devidamente aprovado em reunião da direção de 21 de outubro de 2015 e Assembleia Geral de 22 de outubro de 2015.

DECLARAÇÃO

O _____ Utente / Familiar / Representante Legal 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.

Guimarães, ____ de _____ de _____

(Assinatura Legível do Utente/ Familiar / Representante Legal)