



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL MENSAGEM DE FÁTIMA DE  
PINZIO**

---

Estrada Nacional 16, n° 45-47

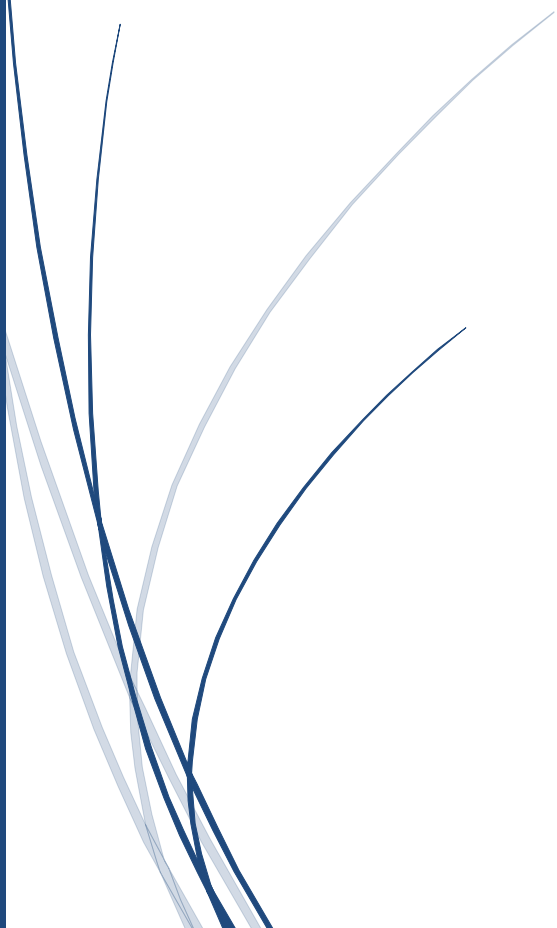
Tel. 271 9400 11; Fax: 271 9400 12

6400- 069 Pínzio. Portugal

Contribuinte no 501 971 262

CENTRO DE DIA

# Regulamento Interna



## Índice

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	2
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	2
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	2
NORMA 3ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....	2
NORMA 4ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS, .....	2
NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS .....	3
CAPITULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	3
NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	3
NORMA 7ª - CANDIDATURA .....	3
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADES NA ADMISSÃO .....	4
NORMA 9ª - ADMISSÃO .....	4
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES .....	4
NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE .....	5
NORMA 12ª - LISTA DE ESPERA .....	5
CAPITULO III - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	5
NORMA 13ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	5
NORMA 14ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....	5
NORMA 15ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE .....	5
NORMA 16ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....	6
NORMA 17ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS .....	6
CAPITULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	6
NORMA 18ª - INSTALAÇÕES .....	6
NORMA 19ª - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	6
<b>Norma 20ª - ALIMENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
Norma 21ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA .....	6
NORMA 22ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM .....	7
NORMA 23ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA .....	7
NORMA 24ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE .....	7
NORMA 25ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE .....	7
NORMA 26ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA .....	7
NORMA 27ª - TRANSPORTE .....	7
NORMA 28ª - ATENDIMENTO A FAMILIARES .....	7
NORMA 29ª - MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA .....	7
CAPITULO V - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES .....	8
NORMA 30ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA .....	8
NORMA 31ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES .....	8
NORMA 32ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR .....	9
NORMA 33ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	9
CAPITULO VI - RECURSOS HUMANOS .....	9
NORMA 34ª - QUADRO DE PESSOAL .....	9
NORMA 35ª - DIREÇÃO TÉCNICA .....	9
CAPITULO VII - DIREITOS E DEVERES .....	10
NORMA 36ª - DIREITOS DOS CLIENTES .....	10
NORMA 37ª - DEVERES DOS CLIENTES .....	10
NORMA 38ª - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO .....	10
NORMA 39ª - DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	10
NORMA 40ª - DIREITOS DOS VOLUNTARIADOS .....	11
NORMA 41ª - DEVERES DOS VOLUNTARIADOS .....	11
NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO .....	12
NORMA 43ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	12
NORMA 44ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES .....	12
NORMA 45ª - ENTRADA EM VIGOR .....	12

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social Paroquial Mensagem de Fátima, sito em Pínzio, concelho de Pinhel e distrito da Guarda, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social pelo averbamento no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, na folha 85 e verso com o nr.º 70/86, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 13 do Regulamento de Registo das Instituições de Solidariedade Social.

### **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 no:

- a) Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de Julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalações, 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 OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição/resposta social
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

### **NORMA 4ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitam dos cuidados e serviços descritos na norma 5ª.
2. Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.
3. Constituem objetivos da presente resposta social:
  - 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 específica de cada pessoa;
  - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultural, 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 autocuidado 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 os 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 5ª**  
**CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, da motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e 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) Disponibilização de cuidados médicos para prescrição de medicação;
  - e) Aquisição de artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
  - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - g) Apoio Psicossocial.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

**CAPITULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA 6ª**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA 4ª.
- b) Condições descritas em legislação em vigor e/ou estatutos da Instituição.
- c) Manifestar vontade em integrar a resposta social.
- d) Documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e bens do cliente e dos responsáveis, se aplicável:
  1. Declaração de rendimentos referentes ao ano anterior
  2. Comprovativo de rendimentos, reformas e/ou subsídios.

**NORMA 7ª**  
**CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo da história clínica, com indicação de tabela terapêutica.
  - 1.6. Boletim de vacinas, quando solicitado;
  - 1.7. Comprovativo de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.9. (outra documentação)
2. O período de candidatura decorre de segunda a quinta-feira com o seguinte horário de atendimento: 09H00 – 12H00/14h00 – 17H00 e sexta-feira das 14H00 as 17H00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 8ª**  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADES NA ADMISSÃO**

1. São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:
- 2.

<b>Critérios</b>	<b>Ponderação (%)</b>	<b>Pontuação (0 – 10)</b>
Risco de isolamento no meio familiar e social	30	- Vive isolado e/ou sem apoio na satisfação das necessidades, e/ou sofre de negligencia ou maus-tratos: 10 - Sem situação de risco: 0
Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários	25	- inexistencia de retaguarda familiar: 10 - existencia de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5 - existencia de retaguarda familiar: 0
Naturalidade ou residência na área geográfica	20	- Residente na freguesia: 10 - Residente no concelho: 5 - Não residente: 0
Situação encaminhada pela Segurança Social	8	- Situação encaminhada: 10 - Situação não encaminhada: 0
Idade	15	- Mais de 80 anos: 10 - De 65 a 80 anos: 5 - Menos de 65 anos: 0
Outros definidos pela Direção	2	- Outras circunstâncias ponderadas: 10 - Sem outro critério ponderado: 0

3. A admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento e/ou de causar degradação das relações interpessoais e sociais. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga.

**NORMA 9ª**  
**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submete-la à decisão da administração. 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 o órgão de administração após parecer do/a diretor/a técnico/a;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 7 dias, através de carta de admissão, contacto telefónico/presencial ou via correio eletrónico;
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 grande urgência a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da administração, tendo o processo tramitação idêntico às restantes situações.
6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade calculada proporcionalmente.
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 fato é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

**NORMA 10ª**  
**ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES**

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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados e contratualizados;
  - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado em 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.

#### **NOMA 11ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

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 ausência do domicílio 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, garantido sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

#### **NORMA 12ª**

##### **LISTA DE ESPERA**

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
2. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
3. A ordenação da Lista de Espera respeitará os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente e os critérios referidos na norma 8ª.

### **CAPITULO III - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **NORMA 13ª**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou 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, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 14ª**

##### **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 institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve revestir forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo.
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no n.º2 determina o pagamento de uma indemnização compensatória de montante não inferior ao período de aviso prévio em falta, calculado por referência à participação mensal do cliente.

#### **NORMA 15ª**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de 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 não sofre qualquer alteração.

**NORMA 16ª**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica, ou nos serviços administrativos, sempre que desejado.

**NORMA 17ª**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS**

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. O Livro de Registo de Ocorrências desta resposta encontra-se em conjunto com o registo da resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo o mesmo entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte do pessoal afeto ao CENTRO DE DIA.

**CAPITULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 18ª**  
**INSTALAÇÕES**

O centro Social e Paroquial Mensagem de Fátima, está sediado na estrada nacional 16 n.45 em Pinzô e as suas instalações são compostas por área técnica e administrativa, uma cozinha e refeitório, uma lavandaria/rouparia, duas salas de convívio e atividades, uma Sala de Pessoal, área de higiene (instalações sanitárias), gabinete médico e de enfermagem, zona de arrumos, zona residencial, jardim e área envolvente.

**NORMA 19ª**  
**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis e fins-de-semana, incluindo feriados, das 08h00 às 20h00.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro e fora das instalações da instituição.

**NORMA 20ª**  
**ALIMENTAÇÃO**

1. As planificações das ementas são realizadas entre o sector da Cozinha, e do/diretor/a Técnico/a, sendo que depois de aprovadas são afixadas semanalmente em local visível.
2. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.
3. As refeições poderão ser tomadas dentro dos horários seguintes:

- Pequeno-almoço- 9h00	- Almoço- 12h00
- Lanche- 15h45	- Jantar- 18h
4. Em situação excecional o almoço e/ou jantar poderão ser entregues no domicílio, nomeadamente por doença ou outra situação que impeça o utente de se deslocar à instituição justificadamente.
5. A instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeições tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

**NORMA 21ª**  
**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 direção/coordenação 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 participação, 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 22ª**

**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 23ª**

**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, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

**NORMA 24ª**

**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 eventualmente utilizar os 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), sendo os familiares avisados de imediato.

**NORMA 25ª**

**TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivamente do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. O tratamento de roupa é realizado na Lavandaria da instituição, sendo a roupa entregue na instituição de segunda-feira a quarta-feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de cuidados.

**NORMA 26ª**

**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 estejam incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 27ª**

**TRANSPORTE**

1. O transporte para consultas, exames de diagnóstico, entre outros, será da responsabilidade do utente/familiares.

**NORMA 28ª**

**ATENDIMENTO A FAMILIARES**

O Centro de Dia tem horário definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. O horário estipulado será das 15:00 às 17:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique e/ou que combinado com antecedência.

**NORMA 29ª**

**MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA**

1. Sempre que exista suspeita de maus tratos ou negligência será realizado uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos.
2. Se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas, como levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador, repreensão em caso de cliente e em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes.



## **CAPITULO V - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

### **NORMA 30ª**

#### **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:

R = Rendimento *per capita* mensal

RF = 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 alguns 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 carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de fato 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 elemento 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) 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;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
  - c) 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;
  - d) 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%;
  - e) Outras fontes de rendimentos (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;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) Quando as despesas forem superiores ao RMMG será aplicado o mesmo valor como teto máximo, definido no ano de referência.
5. As alterações à tabela/preçário em vigor são objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo.

### **NORMA 31ª**

#### **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 da NORMA 5ª	Dias úteis	Dias úteis + fins-de-semana
Apenas o previsto no nº 1	40%	45%
Acrescendo a) e b)	45%	50%
Acrescendo c), d) e e)	50%	55%
Acrescendo f)	55%	60%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço	

- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da NORMA 32ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- Quanto à prova dos rendimentos do utente:
  - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, documento comprovativo real da situação do agregado e/ou outros documentos probatórios.
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
- A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- As alterações à tabela em vigor são objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo, com aviso prévio de 20 dias úteis.

**NORMA 32ª****MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- 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;
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 33ª****PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

- O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: até ao dia 8 do corrente mês na secretaria da instituição das 09h00 às 17h00 ou por transferência bancária.
- Outros serviços extra, nomeadamente despesas com medicamentos, vestuário, calçado, consultas de especialidade ou exames de diagnóstico, fisioterapia, cabeleireiro, transportes e as inerentes ao falecimento dos clientes são da responsabilidade do cliente e/ou responsável. Estas despesas extras deverão sempre que possíveis ser solicitadas e liquidadas aquando o pagamento da restante mensalidade.
- A mensalidade relativa ao último mês do cliente na instituição será paga na totalidade no mês em vigor, nomeadamente por desistência ou falecimento, independentemente do dia em que tal ocorra.
- A falta de pagamento dentro do prazo estabelecido implicará para o cliente a obrigação de sair da resposta social, logo que lhe seja determinado pela administração.

**CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS****NORMA 34ª****QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**NORMA 35ª****DIREÇÃO TÉCNICA**

- A Direção Técnica da instituição deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
- À direção técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, sendo responsável pela Direção.
- Na sua ausência, o diretor técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direção.

## **CAPITULO VII - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 36ª DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos clientes:

- 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;
- i) Apresentar reclamações por escrito e receber uma resposta à referida reclamação no prazo de 15 dias;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### **NORMA 37ª DEVERES DOS CLIENTES**

São deveres dos clientes

1. 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;
2. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
5. Proceder atempadamente (até dia 8 do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
6. Cumprir as normas constantes do regulamento;
7. Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
8. Comunicar por escrito à administração, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA 38ª DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

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) À 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 retiradamente, 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;
- f) Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
- g) Apresentar queixa-crime, sempre que, seja observado ou desconfiado de maus tratos nos utentes;
- h) Preservar o bem nome da instituição na comunidade;
- i) Exigir o cumprimento integral do regulamento interno.

### **NORMA 39ª DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da entidade gestora 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 qualificação adequada;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- h) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;
- i) Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento da instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- j) Estudar a participação do cliente de acordo com as normas orientadoras das participações familiares.

**NORMA 40ª**  
**DIREITOS DOS VOLUNTARIADOS**

1. São direitos do voluntário:
  - a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
  - b) Dispor de um cartão de identificação de voluntariado;
  - c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
  - d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
  - e) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
  - f) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
  - g) Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
  - h) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
  - i) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
  - j) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.
2. As faltas justificadas previstas na alínea e) contam, para todos os efeitos, como tempo de serviço efetivo e não podem implicar perda de quaisquer direitos ou regalias.
3. A qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.

**NORMA 41ª**  
**DEVERES DOS VOLUNTARIADOS**

São deveres do voluntário:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

## **CAPITULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 42ª**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente, nomeadamente ISS, IP. – Centro Distrital da Guarda.

### **NORMA 43ª**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária da instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA 44ª**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

No ato de admissão e, anualmente, no início de cada ano civil, é devido seguro de acidentes pessoais cuja apólice cobre riscos de morte e invalidez permanente.

### **NORMA 45ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em ----/----/2016



Declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas e que me foi entregue um exemplar do mesmo.

Cliente/Representante

Representante pela Instituição

Data \_\_/\_\_/\_\_

Data \_\_/\_\_/\_\_

Função: \_\_\_\_\_

<<