

Casa do Povo de S. Domingos

**Regulamento Interno de Funcionamento
Centro de Dia**

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por **Casa do Povo de São Domingos**, pessoa coletiva nº 500910073, com sede em Rua Escritor Manuel da Fonseca nº 12, com acordo de cooperação para a resposta social de **CENTRO DE DIA**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, em 15/05/1986, pertencente à Associação 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) Circular nº 4 de 16/12/2014 – Regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- d) Portaria 196A/2015, 1 de Julho – Define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação entre o Instituto da Segurança Social e IP e as IPS;
- e) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;

- e) 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

DESTINATÁRIOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços, constantes na **NORMA IV**.

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 do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA

1. 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 autocuidado, 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 IV

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. **O Centro de Dia** com os serviços prestados e atividades desenvolvidas, pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos factores evolutivos associados ao processo de envelhecimento.

2. **O Centro de Dia** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal
- b) Alimentação (almoço e lanche)
- c) Tratamento de roupa
- d) Animação/ Ocupação
- e) Transporte
- f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares ao fim de semana, em situações de exceção)
- h) Apoio em deslocações ao exterior (saídas e passeios).

3. **O Centro de Dia** assegura ainda a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
- e) Apoio em deslocações à extensão de saúde da localidade
- f) Transporte de utentes à hidroginástica

4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos (sábado até às 13:00)..

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Centro de Dia:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando-se, no entanto, com carácter excepcional, a admissão de candidatos com idade inferior sempre que a sua situação socioeconómica bem como de saúde física assim o justifique.
2. Manifestar vontade em ser admitido.
3. Em situação de incapacidade na expressão dessa livre vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar ou parente que assuma a responsabilidade pelo usufruto do serviço.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega 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 Subsistema a que o utente pertença

e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;

f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;

g) Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração de processo de utente.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Casa do Povo.

3. 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.

4. O horário de atendimento para efeitos de esclarecimento no preenchimento da candidatura e/ou entrega da mesma será de segunda à sexta-feira entre as 9:00 e as 13:00 e as 14:00 e as 18:00.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes :

1. Incapacidade para realizar autonomamente algumas necessidades básicas;
2. Isolamento pessoal/ Risco de isolamento social;;
3. Situação de isolamento geográfico;
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos necessários
5. Conflito familiar/ marginalização/exclusão
6. Pessoas em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica
7. Residência na área de intervenção do estabelecimento

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. O processo de admissão deverá passar por uma entrevista ao candidato/familiar responsável feita pelo Diretor Técnico, destinada a:

- a) Estudar a situação socioeconómica do futuro utente;
- b) Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno do Centro de Dia.

A proposta de admissão é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. A Direção da Instituição é competente para decidir sobre o processo de admissão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de oito (8) 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 Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. 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.

NORMA IX

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

REGRAS GERAIS

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. Acolhimento a novos utentes:

- Antes da chegada do novo utente haverá um trabalho de preparação junto de todos os membros da Instituição. A colaboração de quem já está integrado na Instituição, será muito importante principalmente daqueles que se sentem adaptados e tranquilos e podem ajudar à integração de quem chega. Será útil organizar um “comité de acolhimento” composto por alguns utentes.
- O Diretor Técnico da Instituição deve apresentar o(a) recém –chegado(a) aos outros utentes e aos colaboradores, esclarecer-lhe quaisquer dúvidas e reforçar toda a informação necessária.
- O Diretor Técnico confirmará a forma como o utente quer ser tratado, e deverá informar todos os utentes da Instituição dos seus gostos/preferências. Pretende-se respeitar a identidade do utente.
- Nesta fase do acolhimento, deve explicar-se ao utente, que também é importante para o Centro de Dia a sua qualidade de vida, sem nunca

esquecer que é um ser humano com uma história de vida , que, como todas as histórias humanas teve aspectos negativos e positivos.

- Não devemos esquecer que temos de dar tempo ao utente para se adaptar e integrar para que este passe a sentir que é um elemento importante na instituição.
- Dever-se-lhes-á sempre transmitir uma mensagem de esperança, numa perspectiva de futuro

3. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores 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

Dos processos individuais dos utentes deverá constar a seguinte documentação:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de admissão;
- b) Data de início da prestação do(s) serviço(s);
- 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 - informação básica;
- g) Programação dos cuidados de saúde;
- h) Relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente
- i) Registo de períodos de ausência do domicilio bem como de ocorrência de situações anómalas.

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - l) 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

Instalações e horário de funcionamento

1. **O Centro de Dia** funciona de acordo com o seguinte horário:
 - Cozinha:
 - Dias úteis – das 08:30 às 17:30
 - Sábados – das 9:00 às 13:00
 - Serviços Administrativos – das 09:00 às 18:00 (2ª a 6ª feira)
2. **O Centro de Dia** é composto pelas seguintes áreas:
 - Área técnica e administrativa;
 - Área de refeições – refeitório, cozinha e despensas;
 - Área de higiene – instalações sanitárias;
 - Área de tratamento de roupas – lavandaria;
 - Área de lazer – sala de estar/ convívio dos utentes.

NORMA XII
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1.A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2.De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

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

3. 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. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

5.A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

6. A comparticipação a pagar pelo utente será actualizada anualmente de acordo com a taxa de inflação, sendo sempre factor de correção os serviços prestados e os rendimentos do utente.

7. Não existe lugar a redução da comparticipação familiar, mesmo que o utente tenha algum familiar a frequentar a mesma resposta social.

8..Em caso de alteração á tabela/ preçário em vigor o utente e os seus familiares serão informados das alterações.

NORMA XIII

Comparticipação do utente / familiares

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

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 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 á 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 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 (receita de medicação para doenças crónicas de uso continuado, bem como o respectivo recibo) .

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, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no mês de Fevereiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre factores de correcção da mensalidade.
5. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

Norma XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado de segunda a sexta feira, nos serviços administrativos, no período de funcionamento dos mesmos / O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 28 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. 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
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 desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, 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; nomeadamente a Animadora Sócio Cultural, bem como alguma Auxiliar designada para o efeito.

Durante o ano são realizadas várias atividades com os utentes da Instituição. Sempre que o número de vagas é limitado, procede-se ao sorteio entre os utentes para os referidos passeios. Outra metodologia relativamente aos passeios com os sócios é a seleção por ordem de inscrição.

As iniciativas em parceria com outras Instituições, nomeadamente com a Câmara Municipal, algumas não terão número limite de participantes e outras sim. Quando ocorrerem iniciativas com número limitado de participantes estas serão alvo de sorteio, entre os utentes.

NORMA XVII

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche. O horário das refeições na Casa do Povo de S. Domingos/Centro de Dia é o seguinte:
 - Almoço às 12 horas e 30 minutos
 - Lanche às 16 horas no Inverno, e às 17 horas no Verão

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social; nomeadamente a ementa especial para diabéticos e hipertensos.

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.
3. A tensão arterial dos utentes é medida todas as terças feiras durante o período da manhã.

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; no entanto a Instituição dispõe desse serviço ao utente sempre que este não tenha outra forma de se deslocar. Esse serviço é cobrado à parte, ou seja extra mensalidade.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). O procedimento é ligar para o 112 para socorrer o utente e depois informar a família.
4. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Centro de Dia assegura o serviço. As despesas com a aquisição da medicação e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do cliente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.
5. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação.

6. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Centro de Dia obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

7. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.

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.

1. O Centro de Dia disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal (higiene pessoal e banho) aos seus clientes.

2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.

3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

NORMA XXI

TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

NORMA XXII

TRANSPORTE

Todos os utentes que tiverem dificuldade em deslocar-se até ao Centro de Dia ser-lhe-á facultado o transporte numa viatura da Instituição.

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

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXV

QUADRO DE PESSOAL

1. 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) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.
 2. O quadro de pessoal afecto ao Centro de Dia é composto por:
 - a) Pessoal Administrativo
 - b) Diretor Técnico
 - c) Pessoal de Cozinha (cozinheiras e ajudantes de cozinha)
- 2.3 Ajudantes de Centros de Dia
- 2.5 Pessoal Auxiliar

NORMA XXVI

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/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 Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por... (indicar);

NORMA XXVII

FUNÇÕES

1. Pessoal Administrativo

São funções do pessoal administrativo desenvolver atividades de:

- Contabilidade e Tesouraria
- Expediente
- Arquivo
- Dactilografia
- Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário)
- Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal
- Organizar e manter actualizados os processos de pessoal
- Controlar a assiduidade e pontualidade do restante pessoal
- Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.

2. Diretor Técnico

São funções do Diretor Técnico

No âmbito da Gestão

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.
- Criar condições que garantam um clima de bem estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas
- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas em articulação com o sector da cozinha, procedendo á sua afixação, nos termos da lei em vigor
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente á Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria

- Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal auxiliar, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento
- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados
- Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento
- Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção
- Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo
- Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal.

No âmbito do Serviço Social:

- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária
- Elaborar a proposta de admissão, no âmbito das candidaturas para admissão no Centro de Dia, a qual será submetida à decisão da entidade competente – a Direção
- Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos
- Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de

carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro

- Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral
- Tomar conhecimento da saída dos utentes.

No âmbito da Animação/Ocupação

- Elaborar o plano anual de actividades com a participação da Animadora Socio-Cultural e dos próprios utentes.
- Incentivar a organização de atividades abertas á comunidade, fomentando a interação entre as diversas Instituições sobretudo ao nível do concelho.
- Fomentar a participação dos idosos na vida diária do Centro de Dia.

3. Pessoal da Cozinha

Cozinheiras

São funções das cozinheiras:

- Preparar e confeccionar as seguintes refeições: almoço e lanche
- Distribuir as refeições pelos utentes, o almoço e o lanche
- Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração da(s) ajudante(s) de cozinha
- Colaborar na elaboração de ementas
- Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários á confecção das refeições
- Proceder à limpeza da sala de refeições

Ajudantes de Cozinha

Compete ás ajudantes de cozinha:

- Apoiar a preparação e confecção das refeições
- Distribuir as refeições
- Proceder á limpeza da cozinha e anexos

- Dar apoio ao serviço de refeitório, bem como proceder à limpeza do mesmo
- Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos

4. Ajudantes de Centro de Dia

Incumbe às ajudantes de Centro de Dia:

- Executar os cuidados de higiene e conforto dos utentes
- Distribuir as refeições aos utentes
- Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos utentes
- Acompanhar os utentes a consultas à extensão de saúde
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Director Técnico

5. Pessoal Auxiliar

Incumbe ao trabalhador auxiliar:

- Proceder à lavagem e tratamento das roupas
- Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função
- Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição da alimentação.

4. Funções das Ajudantes de Acção Directa, Auxiliar de Serviços Gerais e Engomadoras:

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos Clientes;
- b) Distribuir as refeições aos Clientes;
- c) Proceder ao acompanhamento diário dos Clientes;
- d) Vigiar e arrumar as roupas lavadas e fazer a recolha da roupa suja;
- e) Responsabilizar-se pelas áreas comuns dos Clientes;
- f) Acompanhar os Clientes, nas suas deslocações a consultas na impossibilidade da família o fazer;
- g) Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos utentes, sempre que solicitado;

- h) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- i) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- j) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que forem precisos.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

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) O utente tem o dever de cumprir as regras expressas no presente Regulamento Interno.
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) À inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) 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) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Constituem direitos dos clientes do Centro de Dia:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na "Caixa de Sugestões e Reclamações" da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho de Administração;
10. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
11. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;

12. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

13. Usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia;

14. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;

2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;

3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;

4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);

6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;

7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;

8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;

9. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;

10. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações do Centro de Dia);

11. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;

12. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;

13. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

14. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXIX

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) 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 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;

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- 1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;

2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verificarem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação do Conselho de Administração;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;

12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXX

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.

O Centro de Dia não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente. Por este motivo não é aconselhável que estes se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.

NORMA XXXI

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, donde 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.
1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
 2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.
 3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
 4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
 5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

NORMA XXXII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

(Indicar as situações em que é admitida a interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao utente, suas consequências bem como prazos para esse efeito, por exemplo:

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% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXIII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

(Indicar as situações em que se pode cessar a prestação de cuidados por iniciativa do utente – por denúncia, suas consequências bem como prazos para esse efeito, por exemplo:)

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
1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

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 XXXVII

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 XXXVIII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES (se as houver)

(Indicação das regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da resposta social, nomeadamente quanto a seguros e outros).

NORMA XXXIX

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em...16/09/2016

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção de , e entra em vigor na mesma data.

2. Aquando da admissão, deverá ser fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

1. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar á família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano;
2. Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir á família ou responsável o pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras preestabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS.
3. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Orgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer á via judicial.

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Mudança de residência;
- e) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
- f) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXIV

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Direcção/Coordenação Técnica (optar por um) sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXV

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

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;

4. A instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
5. Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
6. Estabelecer os princípios e regras inerentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
7. Organizar o processo individual para cada utente ou candidato a utente da Instituição.

O presente Regulamento Interno foi aprovado em Direção no dia 16/09/2016 e entra imediatamente em vigor após a sua aprovação.

Joaquim  Silva.

