

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CENTRO DE DIA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social e Paroquial de Mascotelos e Santiago tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em Julho de 2011, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **NORMA 2ª**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

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

##### **NORMA 3ª**

##### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª, prioritariamente residentes nas freguesias de Candoso Santiago e Mascotelos ou no Concelho de Guimarães, que se encontrem em situação de isolamento social e de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento (salvaguardando as capacidades técnicas da instituição).

2. O CENTRO DE DIA tem capacidade para 25 clientes de ambos os sexos.

3. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

#### **NORMA 4ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Assistência espiritual e religiosa;
- f) Transporte (para clientes residentes em Mascotelos e Candoso de Santiago);
- g) Higiene pessoal

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços extra-mensalidade, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene habitacional;
- b) Transporte (para clientes residentes fora da freguesia de Candoso Santiago e Mascotelos e fora do Concelho de Guimarães);
- c) Fisioterapia e reabilitação;
- e) Cabeleireiro;
- f) Manicure;
- g) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia, nomeadamente fraldas;
- h) Medicamentos
- i) Consultas médicas particulares, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Centro.
- j) Férias organizadas (Fora do âmbito da instituição).
- k) Outros serviços (passeios e visitas externas, pagamento de serviços, acompanhamento ao exterior).
- l) Seguro de acidentes pessoais.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

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

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;

- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Duas fotografias tipo passe.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição;
  3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 7ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente), excepto nos casos cuja situação social e de saúde o justifiquem;
- b) Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Risco de emergência social;
- f) Residentes das freguesias de Candoso Santiago e Mascotelos ou no concelho de Guimarães.

### **NORMA 8ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Coordenadora do Centro de Dia deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão com a Diretora de Serviços, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Coordenadora do Centro de Dia e autorização da Diretora de Serviços, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços.

7. Todo o cliente deve ter alguém (designado significativo) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.
8. Proferir declaração expressa de aceitação aos demais direitos e deveres constantes no presente regulamento interno.
9. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado empasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, no prazo de 10 dias úteis após a data de inscrição através de carta.

#### **NORMA 9ª**

##### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES**

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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 cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 10ª**

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

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 11ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 09h00 às 18h00;
2. Excepcionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes e famílias.
3. Em casos excepcionais – impossibilidade da família em garantir no horário normal de funcionamento, os cuidados básicos de saúde e segurança do familiar, a resposta social Centro de Dia, prevê um prolongamento de horário das 7.00 h às 19.30. A necessidade deste prolongamento, deverá ser solicitada por escrito pelos familiares em formulário próprio. O prolongamento implica um acréscimo ao valor da mensalidade, o qual pode ser contratualizado com o significativo, ou ser acrescido à mensalidade do idoso. A fórmula de cálculo para o valor do prolongamento será a seguinte: Valor da mensalidade (de acordo com a legislação em vigor) a dividir pelo número de horas do horário normal de funcionamento – 9 horas) a multiplicar pelo número de horas extra. Sendo:

$$M/9 \text{ h} \times \text{n}^\circ \text{ de horas extra}$$

Exemplo prático:

O cliente A paga de mensalidade 50% da reforma, o que equivale a 100 € e à possibilidade de ficar no Centro de Dia das 9.00 h às 18.00 h. Esse cliente, no entanto, tem necessidade de transporte para o Centro de Dia às 7.00 e regressa a casa pelas 19.00 h. Assim, vai ficar no Centro de Dia mais 3 horas, o que perfaz um total de 12 h. Pelas nove horas, o cliente irá pagar 100 € (11.11 € h) por 12 horas irá pagar 100 € + 33.33 €.

4. Os serviços estão encerrados, para além dos fins-de-semana, nos seguintes dias:
  - a) Feriados obrigatórios;
  - b) Feriado Municipal (24 de Junho);
  - c) Nos dias 24, 26 e 31 de Dezembro;
  - d) Terça-feira de Carnaval;
  - e) Segunda feira de Páscoa.
  - f) No mês de Agosto, a Instituição irá determinar o período de abertura de acordo com o número de inscrições, confirmadas junto dos Serviços Administrativos até ao dia 31 de Maio. A decisão será comunicada aos interessados durante o mês de Junho.
  - g) Encerra ainda, ao longo do ano, sempre que a Direcção conceda qualquer tolerância aos funcionários.

**NORMA 12ª****CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar**

(RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida

do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria.

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência.

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### **NORMA 13ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

a) Situação-tipo 1 (serviços previstos no artigo 4º -1): 45%.

b) Situação tipo 1 + transporte fora das Freguesias de Candoso Santiago e Mascotelos mas dentro do Concelho de Guimarães: 55%.

2. Haverá um acréscimo pela prestação dos serviços extra, calculado mediante o seguinte peso percentual:

a) Higiene habitacional: 15%.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.



- b) Deverá ser feita até 31 de Agosto do ano corrente.
- c) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
- 4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 5. Em caso de alteração à tabela em vigor a atualização da mesma será efetuada no final do ano civil, com efeitos no início do ano civil seguinte.

#### **NORMA 14ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 20% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
2. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
3. Haverá igualmente uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
4. A revisão das participações/mensalidades será efectuada no início do mês de Setembro., ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Caso não sejam entregues os comprovativos dos rendimentos actualizados necessário ao cálculo da mensalidade a atribuir ao cliente, esta será actualizada aplicando a taxa de 15%, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e pedido de rectificação.

#### **NORMA 15ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou ainda por transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

**CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS****NORMA 16ª****ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE  
MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos clientes 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 Coordenadora do centro de Dia que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes 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 clientes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes 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 clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

**NORMA 17ª****ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, de acordo com o seguinte horário:
  - a) 09.00h às 10.00h – Pequeno-almoço
  - b) 12.30h às 13.30h – Almoço
  - c) 16.00h às 16.30h – Lanche
  - d) Para o jantar os clientes levam a sopa para casa.
2. Em situações que se justificam, por incapacidade medicamente comprovada, a refeição pode ser servida na área de alojamento temporário.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues à Coordenadora do Centro de Dia.
5. O cliente tem direito a convidar os familiares ou amigos a tomar qualquer refeição, mediante o aviso prévio nos Serviços Administrativos de vinte e quatro horas, desde que haja capacidade do serviço, sujeito ao pagamento da respectiva taxa, conforme tabela em vigor.
6. Os alimentos e bebidas não incluídos na ementa geral, serão sempre pagos pelo cliente.

**NORMA 18ª****ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

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

**NORMA 19ª****ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição nos dias e horários estabelecidos, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, e na ausência da disponibilidade por partes destes poderão ser transportados pela instituição, desde que efetuadas dentro do concelho de Guimarães.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

**NORMA 20ª****CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

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 cliente.

**NORMA 21ª****TRATAMENTO DA ROUPA**

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

**NORMA 22ª****TRANSPORTE**

O serviço de transporte rege-se pelas seguintes regras:

- a) Gratuito para clientes residentes na freguesia de Candoso Santiago e Mascotelos;
- b) Acresce 10% à percentagem quando fora da Freguesia, aplicado sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

**NORMA 23ª****PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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

**NORMA 24ª****OUTROS SERVIÇOS**

1. Os clientes poderão ainda beneficiar dos seguintes serviços:

- a) Nutricionista, nos dias e horas estabelecidos.
- b) Os medicamentos poderão ser adquiridos pelo sistema ou sub-sistema de saúde a que cliente pertencer e pagos por este nas condições normais de fornecimento.

2. Mediante o pagamento dos valores estabelecidos, os clientes poderão ainda usufruir de:

- a) Telefone;
- b) Psicóloga;
- c) Podologista;
- d) Férias;
- e) Massagista;
- f) Fisioterapia.

**CAPÍTULO V – RECURSOS****NORMA 25ª****PESSOAL**

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

**NORMA 26ª****DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Diretora de Serviços, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 27ª**

**DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

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

2. São deveres dos clientes:

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

**NORMA 28ª****DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

## 1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- b) A co-responsabilização 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 cliente 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 clientes, 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 clientes 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 clientes.
- g) Manter os processos dos clientes atualizados.
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- i) Em caso de conflitos familiares, deverá articular todos os assuntos respeitantes aos clientes com o seu significativo.

**NORMA 29ª****DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

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

**NORMA 30ª****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

**NORMA 31ª****INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de doença, internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos e 25% um mês completo. Estas reduções só são aplicadas, mediante documentos comprovativos por ausência ou por doença.

**NORMA 32ª****CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. O não cumprimento do constante do artigo 12º do presente regulamento interno.
4. Falecimento do cliente.

**NORMA 33ª****LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora de Serviços sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

**NORMA 34ª****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 35ª**

**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 objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 36ª**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 37ª**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes, a Direcção de Serviços, pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:
  - a) Advertência verbal.
  - b) Repreensão por escrito.
  - c) Suspensão temporária dos direitos.
2. No caso da existência de maus tratos os procedimentos serão os estabelecidos nos Processos Chave – doa Manuais da Qualidade da Segurança Social.
3. No que concerne à recepção de visitas:
  - a) A Recepção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social.
  - b) É permitida a visita nos horários definidos pela instituição: 10:00h às 18:00h.
  - c) Serão registadas, em impresso próprio, nos Serviços Administrativos todas as visitas efectuadas aos clientes.



**NORMA 38ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 10 de Agosto de 2015 e foi aprovado pela Direção conforme Ata da Direção de 10 de Agosto de 2015.

☐ .....

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O \_\_\_\_\_ cliente/família do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

-----

(Assinatura do Cliente (\*))