



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Comunitário S. Joaquim e Santa Ana, Instituição Particular Solidariedade Social, designado por Centro Social de Durrães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 01/05/2006, para a resposta social de Centro de Dia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as 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) Portaria n.º 196-A/2015 - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e portaria n.º 218 – D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à portaria anterior;**
- c) 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);*

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas ou pessoas que mostrem interesse e se encontrem em situação de risco de cuidado pessoal por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não podendo assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e se encontrem em risco particular de isolamento, que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

Em casos excecionais, poderão ser admitidas outras pessoas que não possam assegurar algum dos serviços acima mencionados, após avaliação técnica e aprovação da Direção.

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do utente no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos seus utentes, entre os quais orientação social e apoio psicossocial;
- 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 espiritualidades pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover oportunidades de educação para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida, bem como a proximidade com novas tecnologias;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos e o isolamento;
- j) Efetuar o despiste e a sinalização às entidades competentes de situações de suspeita de maus-tratos a idosos ou outro tipo de perfil de utentes;
- k) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- l) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- m) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- n) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- o) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- p) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- q) Dinamizar relações intergeracionais;
- r) Sensibilizar os familiares e cuidadores para a melhoria na qualidade da prestação de cuidados aos utentes.

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 ligeiro”;
 - c) Sempre que se justifique, é efectuada a administração de fármacos quando exista prescrição médica devidamente comprovada, ou seja, preparação e administração da medicação a pedido do utente;
 - 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) Jantar ligeiro;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia existentes no Banco de Ajudas Técnicas;
 - g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

✓ Apoio no controlo da tensão arterial e peso (quinzenalmente). O controlo da glicemia em situações pontuais poderá ser feito excepcionalmente mediante decisão conjunta entre família/cuidador e equipa técnica, sendo o material necessário da responsabilidade do utente e/ou familiar/responsável.

✓ Interlocação na aquisição de géneros alimentares e aquisição de medicamentos. Nestes dois últimos serviços o Centro Social tem apenas a função de intermediário facilitador entre o utente e o fornecedor;

✓ Serviço de cabeleireiro, quando solicitado pelo utente e/ou responsável, sendo o pagamento extra mensalidade;

✓ Pequenas reparações no domicílio;

✓ Apoio psicossocial;

✓ Formação e sensibilização dos familiares/cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

✓ Outros que se justifiquem desde que contratualizados no momento da admissão ou durante a frequência na valência pelo utente, por acordo entre ambas as partes.

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Centro de Dia as previstas na legislação em vigor, assim como nos Estatutos da Instituição:

a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;

b) Após a manifestação de interesse por parte do potencial utilizador é realizada uma entrevista ao candidato e familiar/ responsável, de forma a salvaguardar a adequabilidade dos serviços a prestar às características do candidato;

c) Deverá ser definido no acto da inscrição uma pessoa responsável pelo utente (enquanto interlocutor da rede informal) que permita complementar a intervenção desenvolvida no Centro de Dia;

d) À pessoa responsável não se confere qualquer poder jurídico, apenas se circunscreve ao fim de articulação de informação e diligências necessárias ao bem-estar global e saúde do/a utente.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica atual do utente, bem como, da medicação que o mesmo efetua no momento;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Comprovativo das despesas (declaração de IRS – Modelo 3 e despesas com saúde de consumo continuado em caso de doença crónica, incluindo declaração de farmácia com valor mensal da despesa);
- h) Declaração assinada pelo utente ou familiar/responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais do próprio, bem como do familiar/responsável, para efeitos restritos de elaboração do processo individual e registo fotográfico de filmagem;
- i) Duas fotografias tipo passe;
- j) Outros documentos considerados necessários no momento da avaliação diagnóstica do utente;

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na recepção do Centro Social de Durrães, preferencialmente ao responsável da Resposta Social.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a conclusão do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Pessoas em risco de isolamento social e/ou em situação economicamente desfavorecida;
- b) Encaminhamento pelos Serviços de Saúde e/ ou Serviços Sociais;
- c) Pessoas com inexistente ou reduzida retaguarda familiar e/ou informal;
- d) Ser sócio da instituição, no entanto não é motivo de exclusão caso não seja;**
- e) Ter um familiar na instituição;
- f) Ser natural ou residente na freguesia de Durrães.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Coordenador Técnico da Valência a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. O pedido de admissão acima referido é baseado numa proposta de integração 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.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente e familiar/responsável no menor tempo possível.

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 do programa de acolhimento e do plano de cuidados e serviços a prestar.

5. Definido o plano de cuidados individual pela equipa técnica, o mesmo será dado a conhecer ao utente e ao familiar/responsável, bem como aos colaboradores da Valência que prestam o serviço, através de ficha própria para o efeito.

6. À data de admissão poderá ser definido um período experimental de frequência do/a utente na resposta social sempre que se verifique essa necessidade, nomeadamente, em situações em que as características do/a utente possam justificar uma avaliação mais ponderada da viabilidade da sua integração nesta resposta social.

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu familiar/responsável.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DE NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento de 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;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

c) Esclarecimento 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 dos serviços, contidos no presente Regulamento;

d) Apresentação dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

e) Preenchimento, após 30 dias, pelo Coordenador da Valência, do relatório do programa de Acolhimento do utente.

2. Se durante este período, o/a 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, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo de intervenção individual do utente consta:

a) Documentos do processo (ficha de inscrição, informação disponibilizada ao utente, ficha de avaliação inicial de requisitos, ficha de admissão, ficha de avaliação diagnóstica, ficha de avaliação da situação psicológica e sociofamiliar, documentos pessoais, os cálculos da comparticipação familiar, contrato de prestação de serviços, programa de acolhimento, relatório do programa de acolhimento, plano de cuidados individual, exemplar do contrato de prestação de serviços, autorização para preparação/administração da medicação, grelha de monitorização do processo, declaração do responsável e declaração de compromisso, declaração de identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, registo dos valores da tensão arterial e peso, informação médica, registo de ocorrências, grelha de visitas domiciliárias, registo de reuniões com familiares, registo de contacto telefónico e outros documentos). Na ficha de identificação consta, para além de outros dados: dados de identificação e contacto do utente, data de início da prestação dos serviços e data de cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo, identificação e contacto do familiar ou pessoa responsável, data de admissão e o motivo, identificação da condição socioeconómica, habitacional, familiar, psicológica e de saúde, serviços solicitados e necessidades prioritárias.

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.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Centro de Dia funciona durante todos os dias úteis, entre as 08h00 e as 19h00 (sendo que das 8h00 às 9h15 e das 17h30 às 19h00 estão em transporte).
2. Aos sábados, domingos e feriados (fixos e móveis) o Centro de Dia está encerrado, bem como no dia de Carnaval, 2ª feira de Páscoa e dias 24 e 31 de Dezembro.
3. Os horários de prestação de serviços poderão ser alterados ao longo do tempo em função das circunstâncias do serviço.
4. A realização de obras nas instalações poderá implicar a suspensão provisória dos serviços.

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:

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

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 (trinta) 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;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- 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).

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

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 devidamente comprovado por declaração da farmácia;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª	Dias úteis
Apenas o previsto no n.º 1	40%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	50%
Acrescendo c) ou d) do n.º 2	55%
Acrescendo c) e d) do n.º 2	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

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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:

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

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou na 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.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, mediante orientação do Instituto da Segurança Social os utente e/ou familiar/responsável serão informados por aviso escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, antes da entrada em vigor.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 (quinze) dias seguidos, excetuando-se os casos em que as ausências se prolongam por mais de 30 (trinta) dias e até 6 (seis) meses, em que se aplica uma redução de 100% na comparticipação familiar mensal.

3. Considera-se ainda a redução na comparticipação familiar de 20% sempre que se verifique a frequência de mais do que um elemento do agregado familiar.

4. 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.

5. Em casos de indícios de rendimentos superiores aos apresentados a Direção pode proceder ao ajuste da comparticipação em prol de uma maior equidade no acesso aos serviços.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 (oito) do mês seguinte a que respeita, na receção da Instituição, entre as 17h00 e as 19h00.

2. Se a admissão do utente se verificar durante os primeiros 15 (quinze) dias do mês o utente terá de efetuar o pagamento da mensalidade na totalidade. Se a admissão se verificar posteriormente o pagamento será metade da mensalidade.

3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com o pagamento da mensalidade do mês corrente.

4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

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

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção e Coordenador Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos.

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente 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 mais distantes.

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

6. A instituição não dispõe de seguros de acidentes pessoais dos utentes, existindo apenas o seguro de ocupantes associado ao transporte que é assegurado pela instituição.

7. A interlocução na aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. A instituição não se responsabiliza pelas compras efetuadas, sendo apenas intermediário facilitador do contacto.

NORMA 17ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e "jantar ligeiro". Estas refeições são servidas por volta das 9h00, 12h00, 15h00, 17h00, respectivamente.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

NORMA 18ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas, sendo facultada pelo utente ou familiar/responsável, a quem é solicitada com aviso prévio. O pedido de receitas e a compra da medicação é da responsabilidade do utente ou do seu familiar/responsável.
2. O Centro de Dia procurará assegurar, sempre que se justifique, que a medicação seja tomada nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sem que a instituição seja responsável pela sua correta administração.

NORMA 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio utente e/ou do familiar/responsável.
2. Reforça-se que os cuidados médicos, de enfermagem e de acompanhamento aos serviços de saúde (hospital, centro de saúde, clínicas,...), tratamentos (fisioterapia ou outros) e marcação de consultas é da responsabilidade dos familiares e/ou responsáveis.
3. Compete à instituição avisar os familiares e/ou responsáveis de qualquer ocorrência/situação de urgência relacionada com o utente e chamar os serviços de emergência, se necessário, não sendo, no entanto, possível o acompanhamento individualizado no transporte do utente na ambulância de emergência aos serviços hospitalares por parte do Centro Social.

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido (se necessário), proporcional ao seu grau de autonomia, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.
2. A compra dos produtos de higiene pessoal é da responsabilidade de cada utente e/ou familiar/responsável.

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

NORMA 22^a

TRANSPORTE

1. O serviço de transporte circunscreve-se ao transporte em grupo, iniciando com a recolha às 8h00 e entrega do utente à entrada do seu domicílio com início às 17h30 em função da sua área de residência.
2. Qualquer outro transporte fora destes horários terá que ser assegurado pelos familiares/responsáveis.
3. As circunstâncias de serviço poderão justificar alterações ao horário do transporte.

NORMA 23^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Centro de Dia pode colaborar na sua aquisição ou empréstimo de acordo com o equipamento existente no Banco de Ajudas Técnicas, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda, caso se aplique.

NORMA 24^a

APOIO SOCIAL

1. **Sempre que necessário é disponibilizado ao utente apoio social com atendimento por Técnico de Serviço Social, não acarretando o mesmo custos adicionais para o/a utente.**
2. Sempre que se justifique é também realizada mediação familiar para a resolução de situações que envolvam o utente.

NORMA 25^a

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. Sempre que necessário são realizadas sessões de sensibilização e informação aos familiares cuidadores informais para a prestação de melhores cuidados aos utentes. Periodicamente são realizados atendimentos de monitorização do processo onde cada familiar/responsável é envolvido na implementação de estratégias concertadas com vista a uma melhor qualidade de vida do utente.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

2. Sempre que necessário o SAD poderá proceder ao encaminhamento de familiares/responsáveis para outros serviços em prol de uma melhor intervenção junto do utente.

NORMA 26ª

OUTROS SERVIÇOS

Outros serviços serão disponibilizados em função das necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de cabeleireiro, pequenas reparações ou outros dos definidos na Norma 4ª.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 27ª

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 28ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O Coordenador Técnico é substituído, na sua ausência e impedimento, pela Chefe de Serviços ou outra pessoa a quem seja delegada essa função.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/FAMILIAR/RESPONSÁVEL

1. São direitos do utente/familiar/responsável:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- b) Ter igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo, idade ou condição socioeconómica ou de saúde;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções culturais, religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde e serviços sociais.

2. São deveres do utente/familiar/responsável:

- 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 colegas, 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 ao pagamento da mensalidade dentro do prazo, 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, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente, conforme situação específica (ver Normas 35ª e 36ª).

NORMA 30ª

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;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares/responsáveis 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) Suspender ou cessar 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;
- f) Zelar pelo bom nome da Instituição e pelo respeito e dignidade dos seus colaboradores.

2. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos utentes;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento do Centro de Dia;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- j) Possuir Livro de Reclamações.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos dos Colaboradores:

- a) Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade;

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

- b) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- c) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- d) A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

2. São deveres dos Colaboradores:

a) Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, bem como dos procedimentos internamente instituídos.

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos Voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a instituição um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

São deveres dos Voluntários:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;
- e) Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

NORMA 33^a

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. Apenas ficarão em depósito à guarda da Instituição duas mudas completas de roupa do utente, medicação (sempre que se justifique), bem como os produtos de higiene pessoal em uso (champô, creme corpo, desodorizante, fraldas/pensos, corta unhas ou outros objetos/materiais de higiene pessoal essenciais). A compra dos referidos produtos e a entrega no Centro Social é da responsabilidade do utente e/ou familiar/responsável.

2. Neste caso, é feito um registo de entrada dos produtos.

3. A Instituição não se responsabiliza por objetos de valor, dinheiro ou outros objetos pessoais do utente que não façam parte dos que se referem à alínea anterior, ou que por alguma ocorrência alheia à instituição sejam alvo de perda, desaparecimento ou roubo no interior das instalações no centro social.

NORMA 34^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com o seu familiar/responsável, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou familiar/responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

NORMA 35^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a suspensão temporária (interrupção) da prestação do serviço de Centro de Dia em caso de internamento do utente, agravamento do seu estado de saúde, ou férias.

2. Quando o utente vai de férias, a suspensão temporária do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com pelo menos 8 (oito) dias de antecedência. Neste caso específico, o pagamento da mensalidade do utente sofre apenas uma redução de 10% quando este se ausentar 15 dias consecutivos ou mais.

3. Nos casos específicos de suspensão temporária por internamento ou agravamento do estado de saúde, o pagamento é referente aos dias que frequentou o Centro de Dia nesse mês.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por falecimento do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 (trinta) dias, antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. Para além da comunicação prévia, terá que assinar uma declaração de interrupção voluntária da prestação de serviços por parte da Instituição, sendo exceção o caso de morte ou impedimento por condição de doença para frequentar a resposta social. Nestes casos não obriga à comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias e o pagamento será apenas dos dias que frequentou nesse mês.
4. Em caso de ausência do utente sem informação à Instituição por motivos imputados ao próprio o contrato de prestação de serviços será cessado após 30 (trinta) dias.
5. O incumprimento continuado por 60 (sessenta) dias do pagamento da mensalidade dará lugar à suspensão dos serviços até à sua regularização.
6. O incumprimento das cláusulas contratuais por facto não imputável à instituição pode levar à cessação da prestação de serviços mediante parecer do Coordenador Técnico da valência e Direção da Instituição.

NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção ou Equipa Técnica da Instituição e Livro de Reclamações em formato eletrónico através do site da instituição csdurraes.pt

Coloca-se ainda ao dispôr dos utentes e seus responsáveis a caixa de sugestões e reclamações;

NORMA 38ª

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 VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 39ª

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 (trinta) 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 (em papel ou em suporte informático) uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou familiar/responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4. **Qualquer alteração ao presente regulamento interno, esta será comunicada previamente aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor de acordo com alínea c) do artigo 39º-C do Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;**

NORMA 40ª

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 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o utente no exterior ou no interior das instalações do Centro Social deve ser assumida pelo mesmo, salvaguardando-se, os acidentes de viação em que os utentes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

Regulamento Interno de Funcionamento – Centro de Dia

NORMA 42^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 05-06-2022.