

cabrio

fg.

Regulamento Interno de Centro de Dia



*Associação Cultural Social
Melhoramentos da Vermiosa*



Índice

| | |
|---|----|
| Capítulo I – Disposições Gerais | 5 |
| NORMA 1ª Âmbito de Aplicação | 5 |
| NORMA 2ª Legislação Aplicável | 5 |
| NORMA 3ª Objetivos do Regulamento | 5 |
| NORMA 4ª Destinatários e Objetivos | 6 |
| NORMA 5ª Cuidados e Serviços | 7 |
| NORMA 6ª Instalações | 7 |
| Capítulo II – Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes | 7 |
| NORMA 7ª Condições de Admissão | 7 |
| NORMA 8ª Critérios de Prioridade na Admissão | 8 |
| NORMA 9ª Processo de Candidatura | 8 |
| NORMA 10ª Admissão | 10 |
| NORMA 11ª Acolhimento dos Novos Clientes | 11 |
| NORMA 12ª Processo Individual do Cliente | 13 |
| NORMA 13ª Lista de Espera | 14 |
| Capítulo III – Regras de Funcionamento | 15 |
| NORMA 14ª Horário de Funcionamento | 15 |
| NORMA 15ª Entrada e Saída de Visitas/Clientes | 15 |
| NORMA 16ª Determinação da Comparticipação | 16 |
| NORMA 17ª Cálculo do Rendimento Per Capita | 17 |
| NORMA 18ª Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente | 17 |
| subsecção I Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação | 18 |
| NORMA 19ª Comparticipação do Cliente | 18 |
| NORMA 20ª Conceitos | 19 |
| subsecção II Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação | 21 |



| | |
|--|-----------|
| Capítulo IV – Da Prestação dos Cuidados e Serviços..... | 22 |
| NORMA 21ª Alimentação..... | 22 |
| NORMA 22ª Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal..... | 23 |
| NORMA 23ª Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente..... | 24 |
| NORMA 24ª Higiene Habitacional..... | 24 |
| NORMA 25ª Atividades de Animação e Socialização, Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade..... | 24 |
| NORMA 26ª Acompanhamento e Transporte, a Consultas, assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico..... | 25 |
| NORMA 27ª Transporte..... | 25 |
| NORMA 28ª Produtos de Apoio À Funcionalidade e Autonomia..... | 26 |
| NORMA 29ª Apoio Psicossocial..... | 26 |
| NORMA 30ª Administração da Medicação Prescrita..... | 26 |
| NORMA 31ª Atendimento a Familiares..... | 26 |
| NORMA 32ª Negligência, Abusos e Maus Tratos..... | 26 |
| NORMA 33ª Depósito e Guarda de Bens aos Clientes..... | 27 |
| Capítulo V – Recursos Humanos..... | 27 |
| NORMA 34ª Quadro de Pessoal..... | 27 |
| NORMA 35ª Direção/Coordenação Técnica..... | 27 |
| Capítulo VI – Direitos e Deveres..... | 27 |
| NORMA 36ª Direitos dos Clientes..... | 27 |
| NORMA 37ª Deveres dos Clientes..... | 28 |
| NORMA 38ª Direitos da Instituição..... | 28 |
| NORMA 39ª Deveres da Instituição..... | 29 |
| Capítulo VII – Contrato de Prestação de Serviços..... | 30 |
| NORMA 40ª Contrato de Prestação de Serviços..... | 30 |
| NORMA 41ª Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente..... | 31 |



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

| | |
|---|-----------|
| NORMA 42ª Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador..... | 31 |
| NORMA 43ª Cessação da Prestação de Serviços..... | 32 |
| NORMA 44ª Livro de Reclamações..... | 32 |
| NORMA 45ª Livro de Registo de Ocorrências..... | 32 |
| Capítulo VIII – Disposições Finais..... | 32 |
| NORMA 46ª Alterações ao Presente Regulamento..... | 32 |
| NORMA 47ª Integração de Lacunas..... | 33 |
| NORMA 48ª Disposições Complementares..... | 33 |
| NORMA 49ª Entrada em Vigor..... | 33 |
| NORMA 50ª Aprovação, Edição e Revisões..... | 33 |



Capítulo I

Disposições Gerais

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes, da resposta social Centro de Dia, sita em Rua das Eiras nº1 6440-261 Vermiosa doravante abreviadamente designada, por CD.

O Centro de dia, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 01/07/2002. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro - Aprova os Estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 196A/2015, de 01 de julho – 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 nº 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

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 das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do CD as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma 5ª do presente Regulamento. O CD é uma resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do cliente, ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família;

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do cliente 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, espiritualidade pessoal 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, independência, autocuidado, 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 as quedas, os problemas com os medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 5ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, da motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
 - c) Aquisição/Preparação de fármacos, quando prescritos, bem como administração de medicação, sempre de acordo com a prescrição médica entregue na instituição;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Disponibilização de cuidados médicos para prescrição de medicação;
 - e) Aquisição de artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
 - f) Cuidados de higiene habitacional;
 - g) Transporte entre domicílio/Instituição e vice-versa;
 - h) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia
 - i) Apoio Psicossocial;
3. Os cuidados e serviços prestados podem ser prestados aos dias úteis e ao fim de semana.

NORMA 6ª

INSTALAÇÕES

Os serviços de CD são prestados na Associação Cultural, Social e Melhoramentos da Vermiosa, que está sediado na Rua das Eiras nº1 6440-261 Vermiosa.

Capítulo II

Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes

NORMA 7ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Condições de admissão neste serviço de CD:

1. São considerados clientes do CD as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social CD;
3. O CD admite clientes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:
 - a) Pessoas idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Direção), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;
 - b) Pessoas idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança e que manifestem vontade em serem admitidos.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Critérios de prioridade na admissão dos clientes:
 - a) Situação económica financeira precária (30%);
 - b) Necessidade expressa pelo cliente (25%);
 - c) Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas (20%);
 - d) Ter um familiar a frequentar a resposta social (15%);
 - e) Residência geográfica (10%);
 - f) A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente;
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Estatutos e Regulamentos, conjugadamente garantido a sustentabilidade da resposta social.

NORMA 9ª

PROCESSO DE CANDIDATURA

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição;
2. O cliente/família deverá contactar o(a) Diretor(a) Técnico(a) do CD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual;
3. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Utente do Serviço Nacional de saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - Boletim de vacinas e relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Declaração dos rendimentos capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
 - Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do cliente;
 - Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada (doença crónica);
 - Prescrição médica da medicação do cliente e respetiva hora e dosagem;
 - Comprovativo da morada facultada como residência do cliente (fatura de água, eletricidade etc.);
 - Outros documentos considerados necessários;
4. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 5. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete Direção Técnico ou Gabinete Administrativo no ato da candidatura;
 6. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 09h00-13h00/14h00-17h00;
 7. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

8. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
9. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta;
10. Após a entrega da Ficha de Identificação e respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao candidato a cliente e/ou representante legal um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma;
11. A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada;
12. A Direção reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados;
13. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente;
14. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatório a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

NORMA 10ª

ADMISSÃO

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato (e/ou familiar) feita pelo Diretor(a) Técnico(a);
2. As admissões serão efetuadas pela Direção sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva participação mensal;
3. O CD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do CD;
 - b) Informar o cliente do valor da participação a pagar à Instituição;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia no CD;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão;
6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias, através de carta de admissão, contacto telefónico/presencial ou correio eletrónico;
7. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
8. O Processo de admissão consta de contrato de prestação de serviços;
9. Em situações de emergência a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
10. No ato da admissão é devido o pagamento do valor da mensalidade do mês corrente a partir da data do compromisso assumido;
11. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do cliente, findo o qual é efetuada uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do cliente, pelo responsável técnico e/ ou técnicos envolvidos no processo, podendo então passar a definitiva;
12. Toda a roupa do cliente deverá vir marcada com uma etiqueta de acordo com o nº que lhe é atribuído pela Instituição;
13. 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 em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta, telefonicamente ou correio eletrónico.

NORMA 11^a

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CD, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

2. Durante o período experimental é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
- b) Apresentação dos outros clientes;
- c) Visita a todos os espaços do CD, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades do CD;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;

3. A adaptação do cliente será feita em dia e hora previamente acordados e, sempre que possível com o apoio do familiar ou responsável para uma melhor integração no espaço e acompanhados por um elemento da equipa técnica da Instituição, que explicará o funcionamento, normas e mostrará as instalações;

4. Por ocasião do acolhimento podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde;

5. Após 30 dias do acolhimento é elaborado o relatório sobre o processo de integração e adaptação do cliente, onde todas as partes interessadas são informadas dos resultados da monitorização do programa de acolhimento do cliente, sendo posteriormente o relatório arquivado no processo individual do cliente;

6. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato;

7. A Instituição tem disponíveis materiais e equipamentos (ajudas técnicas) para uso do cliente. Em caso de necessidade justificada do cliente, serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários. Todavia, se a Instituição não possuir os materiais e equipamento necessário, fica a cargo da família/representante legal a aquisição do mesmo.



NORMA 12ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O processo individual do cliente é confidencial e arquivado em local próprio, sendo o/a Diretor/a Técnico/a responsável pela proteção dos dados contidos, bem como a manipulação, alteração ou fornecimento das informações quando necessário;
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
3. Para cada cliente que usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

3.1. Área Sociofamiliar:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha do Processo Familiar;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
- k) Registo da evolução da situação do cliente na Instituição;
- l) Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente – documentos comprovativos dos últimos três meses, etc.);
- m) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CD;
- n) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- o) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- p) Data de admissão;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- q) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- r) Plano Individual de Cuidados (PIC);

3.2. Área Saúde:

- a) Fotocópia do Cartão de Utente do centro de saúde;
- b) Identificação e contacto do médico assistente;
- c) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente no CD;
- e) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

3.3. Área Jurídica:

- a) O cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a comparticipação mensal para com o CD, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do rendimento *per capita* ou aos montantes definidos pela Direção no início de cada ano civil;
- b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- c) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

NORMA 13ª

LISTA DE ESPERA

1. A instituição possui uma lista de espera organizada;
2. Ficará inscrito em livro próprio, que poderá ser eletrónico/informatizado;
3. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera;
4. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização da mesma;
5. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a cliente a posição que ocupa na lista de espera. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (a antiguidade da mesma);
6. O candidato a cliente deve renovar a inscrição ao fim de um ano;
7. Os critérios de exclusão do processo de lista de espera são os seguintes:



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- a) Incumprimento de requisitos
 - b) Falecimento do candidato
 - c) Desistência por parte do candidato
8. Se o candidato pretender desistir da candidatura, deve assinar impresso para o efeito enviando comunicação por correio eletrónico, correio ou presencialmente, manifestando a sua intenção de desistência;
9. Verificando-se a existência de uma vaga, após a atualização e análise da Lista de Espera, procede-se à seleção do candidato que obteve maior pontuação nos critérios de priorização, e este e/ou representante legal é informado no prazo de 5 dias úteis, por carta, correio eletrónico, presencialmente ou telefonicamente, para proceder à formalização da admissão.

Capítulo III

Regras de Funcionamento

NORMA 14ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CD funciona todos os dias úteis e fins-de-semana, incluindo feriados, das 08h00 às 19h30;
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro dos espaços que lhe são destinados;
3. As refeições serão servidas no refeitório do CD pelo seguinte horário:
 - a) **Pequeno-Almoço: 08:00-09:00 horas;**
 - b) **Almoço: 12:00-13:00 horas;**
 - c) **Lanche: 16:00-16:30 horas;**
 - d) **Jantar: 19:00-19:30 horas;**
4. O horário de visitas e refeições será afixado em lugar visível;
5. O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

NORMA 15ª

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS/CLIENTES

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos clientes do CD, tendo no entanto de obedecer aos horários e regras em vigor;
2. As visitas não podem ser feitas quando os clientes já estiverem no horário das refeições e enquanto a prestação de cuidados de higiene não estiver concluída. As visitas deverão aguardar pelo momento oportuno;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

3. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana no seguinte horário: das 14h00 às 18h00, com as exceções mencionadas no número 2, da presente norma. Contudo, se por algum motivo alguém não tiver possibilidade de o fazer neste horário, terá que solicitar a autorização prévia ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui para a visita noutros horários;
4. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente ou representante legal;
5. São livres as saídas dos clientes, estando apenas subordinadas ao horário fixado, exceto aqueles que de alguma forma e justificada estejam impedidos pelo familiar e/ou representante legal, através da aplicação do termo de responsabilidade de não autorização de saídas;
6. Todos os clientes só poderão sair com autorização do responsável:
 - a) Os clientes cuja saída, por qualquer limitação pessoal possa representar risco ou perigo para a sua segurança física, só deverão sair quando acompanhados por pessoa de família, amiga, Colaborador/a da Instituição, que assuma a responsabilidade por escrito do regresso;
 - b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de almoçar e jantar mediante solicitação ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui, quando devidamente autorizados, desde que regressem à hora fixada.

NORMA 16ª

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) **Princípio da universalidade**- a Instituição deve prever o acesso e integração de cliente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
 - b) **Princípio da Justiça Social**- pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
 - c) **Princípio da Proporcionalidade**- a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar;
2. A comparticipação financeira do cliente, devida pela utilização dos serviços presentes na norma 5ª deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

| TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES | |
|-----------------------------------|---|
| Centro de Dia | Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i> |
| Dias Úteis | 50% |
| Dias Úteis + FDS | 60% |

3. A comparticipação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por cliente, registado no ano transato, e devidamente afixado;
4. Será solicitada anualmente ao cliente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

NORMA 17ª**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

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

Sendo que:RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas¹

n= Número de elementos do agregado familiar

NORMA 18ª**PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE**

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação;

¹ Ver - Conceitos



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação do cliente;
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

NORMA 19ª

COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, no início de cada ano civil, em função das orientações emanadas pela Unidade de Cooperação de Respostas Sociais, do ISS, IP, atualizando as comparticipações familiares pela aplicação do conteúdo da Circular nº4, da DGSS, de 16/12/2014 e do anexo da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, não podendo, desta aplicação, resultar um aumento superior a 5% ao ano do valor da comparticipação anterior, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas apuradas anteriormente. Os clientes e ou responsáveis pelos mesmos receberão aviso prévio com a antecedência mínima de um mês e por forma escrita, com a informação das respetivas alterações;
2. As comparticipações familiares poderão ser revistas ainda sempre que se verifique uma alteração significativa de rendimentos do agregado familiar, de forma proporcional a esse acréscimo de rendimentos, podendo desta atualização, e no momento da renovação do contrato de prestação de serviços, resultar um acréscimo superior a 5% do valor da comparticipação apurada anteriormente;
3. Sempre que ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar, as comparticipações familiares poderão ser revistas;
4. As despesas com medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, consultas de especialidade ou exames de diagnóstico, fisioterapia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente ou pessoa responsável. Estas despesas extras deverão sempre que possíveis ser solicitadas e liquidadas aquando o pagamento da restante mensalidade;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

5. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, na secretaria da Instituição das 09h00 às 17h00 ou por transferência bancária através do IBAN PT50 0010 0000 2247 456 000 151, sendo a primeira no ato de admissão;
6. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês;
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, após análise pela Direção da causa do atraso, poderá ser motivo para exclusão da resposta social;
8. Iniciando-se a frequência no CD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês;
9. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
10. Haverá lugar a uma redução de 5% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social, por mais do que um elemento do agregado familiar;
11. No caso de desistência não justificada do cliente, a mensalidade relativa ao último mês será paga na totalidade, independentemente do dia em que tal ocorra, salvo algumas situações excecionais a considerar em parecer pela Direção;
12. No caso de óbito na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento de metade da mensalidade, mas deverá retribuir a totalidade da mesma no caso de o óbito ocorrer na segunda quinzena do mês.

NORMA 20ª

CONCEITOS

1. Para efeitos do presente Regulamento Interno, entende-se que:

1.1 **Agregado familiar** - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;

1.2 **Rendimento Mensal Ilíquido do cliente** - é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal;

1.3 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), considerando-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - 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 – consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente:
- As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem. Isto não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

- g) De capitais – consideram-se os rendimentos de capitais os 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 créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano



relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

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

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

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

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

e) Às despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Renumeração Mínima Mensal Garantida (RMMG), nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

f) Para além das despesas referidas a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Cliente (devidamente afixado) registado no ano anterior.



Capítulo IV

Da prestação dos cuidados e serviços

NORMA 21ª

ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na diatética e no nutricionismo;
2. Cada refeição principal é composta por sopa, prato principal, fruta/sobremesa, bebida e pão. As refeições secundárias são variáveis de acordo com os gostos do cliente, a necessidade do mesmo e as disponibilidades da Instituição; pode contemplar farinha láctea, leite, café, chá, pão, iogurtes, cereais, sumos, fruta, bolachas ou outros alimentos;
3. As refeições são preparadas na cozinha da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa, respeitando os pressupostos legais em vigor relativamente a Higiene e Segurança Alimentar (HACCP);
4. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
 - **Pequeno-almoço;**
 - **Almoço;**
 - **Lanche;**
 - **Jantar;**
 - **Reforço:** entre as referidas refeições de acordo com o gosto e as necessidades do cliente;
5. As planificações das ementas são realizadas entre o setor da cozinha, da Direção e Administrativa, sendo que depois de aprovadas são afixadas semanalmente em local visível e adequado, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante legal;
6. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
7. O material necessário à administração da alimentação é fornecido pela Instituição, á exceção dos casos prescritos pelo médico. O seu zelo é compartilhado pela Instituição e pelo Cliente;
8. As refeições são servidas no refeitório da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa. Contudo, em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas em qualquer outro lugar que o responsável julgue conveniente e adequado;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

9. Por razões de segurança e ou de foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento da direção técnica ou dos/as colaboradores/as;
10. É interdita aos clientes ou suas visitas trazer bebidas alcoólicas para a Instituição;
11. O CD não se responsabiliza por quaisquer alimentos que possam ser ingeridos fora da respetiva sala, com exceção do que se serve provenientes da sua cozinha nomeadamente pela sua qualidade, confeção, prazo de validade e pelos efeitos prejudiciais que, eventualmente, possa ter;
12. Não é permitida a alteração no refeitório, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da direção técnica ou quem a substitui;
13. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares no refeitório tendo em conta as necessidades dos clientes ou da Instituição;
14. A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita à direção técnica ou quem a substitui com o mínimo de 24 horas de antecedência.

NORMA 22ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de cuidados de higiene corporal e conforto é prestado diariamente e sempre que necessário;
2. O serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal baseia-se na prestação de:
 - 2.1 Banho completo;
 - 2.2 Higiene parcial;
 - 2.3 Cuidados das mãos e pés;
 - 2.4 Pentear e barbear;
 - 2.5 Mudar a roupa;
 - 2.6 Hidratar a pele;
 - 2.7 Cuidados básicos de prevenção a sequelas de imobilidade;
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no plano individual de cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal;
4. Na medida das capacidades do cliente, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência, destreza, autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência no CD;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

5. Quando identificada a necessidade/dificuldade (por exemplo: surdez, cegueira, demência, entre outras), são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente. Aos colaboradores é garantida a formação necessária para a facilitação da interação com o cliente.

NORMA 23ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente uma vez por semana e corresponde a um serviço diário;
3. A roupa é lavada e passada a ferro na Instituição;
4. As roupas deverão ser marcadas pelo cliente e ou seu responsável, para melhor identificação.
5. Toda a roupa que exija limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do cliente ou responsável.

NORMA 24ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas de acordo com as necessidades do cliente e o contrato de serviço celebrado;
3. A limpeza e arrumação parcial do domicílio incluem: quarto, cozinha, casa de banho e corredor. Este serviço é semanal mas, quando contratualizado, nos casos de dependência e/ou ausência de Cuidador Informal, poderá ser feito com maior frequência.

NORMA 25ª

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE,
ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS
ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA
COMUNIDADE**

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 direção/coordenação técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do centro de dia podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos clientes;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
7. A Instituição reserva-se o direito de selecionar os clientes para cada atividade ou passeio no exterior;
8. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
9. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
10. A Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa não se responsabiliza por possíveis acidentes que possam ocorrer no exterior, assegurando no entanto o correto acompanhamento destas mesmas situações.

NORMA 26ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

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, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos são sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Contudo, a Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa disponibiliza a possibilidade de, sempre que se considere urgente, quando não existe família ou esta não assuma responsabilidade, poder realizar a marcação e deslocação a exames/consultas, que serão pagas pelo cliente;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo os familiares avisados de imediato.

NORMA 27ª

TRANSPORTE

1. É assegurado o transporte da Instituição para o domicílio do cliente;
2. O horário de transporte dos clientes do domicílio para a Instituição será entre as 08h00 e as 9h00 e da Instituição para o domicílio será entre as 19h00 e as 19h30.



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

NORMA 28ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, 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 cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 29ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. A primeira abordagem ao cliente é realizada pela Assistente Social e quando necessário pelos profissionais de saúde, médico e enfermeiro;
2. Quando necessário é assegurada orientação/informação/educação das pessoas responsáveis, relativamente a aspetos psicossociais com o mesmo.

NORMA 30ª

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, sensibilizando para isso os familiares.

NORMA 31ª

ATENDIMENTO A FAMILIARES

O centro de dia tem horário definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do cliente. O horário estipulado será das 11:00 às 12:00 horas, e das 15:00 às 17:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique e/ou que combinado com antecedência.

NORMA 32ª

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Sempre que exista suspeita de maus tratos, abusos ou negligência será realizada uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos;
2. Caso se confirme a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas, como levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador, repreensão em caso de cliente e em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes;
3. Existe na Instituição um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus-tratos, seja por parte dos clientes, colaboradores, familiares ou outros.



Coordenador

Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DE BENS AOS CLIENTES

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.

Capítulo V

Recursos Humanos

NORMA 34ª

QUADRO DE 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/normativos em vigor.

NORMA 35ª

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 um dos elementos do quadro de pessoal indicado por si e pela Direção.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

NORMA 36ª

DIREITOS DOS CLIENTES

Direitos dos Clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da 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;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado de normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA 37ª

DEVERES DOS CLIENTES

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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- 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 (até dia 8 do mês a que se refere) ao pagamento da mensalidade;
- f) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno do centro de dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Transmitir na Instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 38ª

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Direitos da Instituição:



005118/19

Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de formá a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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;
6. Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
7. Apresentar queixa-crime, sempre que, seja observado ou desconfiado de maus tratos nos clientes.

NORMA 39ª

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
7. Manter os processos dos clientes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

9. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;
10. Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que sejam necessárias;
11. Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.

Capítulo VII

Contrato de Prestação de Serviços

NORMA 40^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, o acolhimento do cliente no CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente;
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente Regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento;
4. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
5. Sempre que se verificarem alterações ao contrato de prestação de serviços, são sujeitas à aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito, sendo novamente assinado por ambas as partes e entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e ficando outro arquivado no processo individual do cliente;
6. Sempre que o cliente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser posta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo;
7. O Contrato de prestação de serviços é constituído pela seguinte informação:
 - a) A identificação da entidade prestadora do serviço, do cliente e do representante legal ou familiar, quando aplicável;



- b) Período de vigência do contrato;
- c) Serviços incluídos na mensalidade, o local onde se desenvolvem e a periodicidade do mesmo;
- d) O valor da mensalidade dos serviços que são prestados;
- e) Tomada de conhecimento, por parte do cliente, do Regulamento Interno, no qual a Instituição e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
- f) Condições de alteração, de suspensão e/ou rescisão do contrato;
- g) Entre outras.

NORMA 41ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em centro de dia em caso de 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, devidamente justificado.

NORMA 42ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve revestir-se por forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo;
2. 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;
3. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no número anterior determina o pagamento da mensalidade do mês imediato;
5. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus-tratos e incumprimento de regras cujo fundamento é a salvaguarda de direitos fundamentais;
6. A Instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da Instituição e comprometa o seu regular funcionamento;
7. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos do número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações.



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

NORMA 43ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Cessando a prestação de serviços deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo cliente ou em seu benefício, apurando o saldo da sua respetiva conta-corrente;
2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, aí incluído o saldo conta-corrente do cliente, será efetuada, contra recibo, por solicitação do cliente, do conjunto dos herdeiros ou de um seu representante para o efeito credenciado.

NORMA 44ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar/representante;
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor(a) Técnico(a) do CD.

NORMA 45ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos/as ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao centro de dia.

Capítulo VIII

Disposições Finais

NORMA 46ª

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 cliente, representante legal ou familiar, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em



Regulamento Interno – CENTRO DE DIA

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, representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 47ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 48ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Todos os clientes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, devem obrigatoriamente passar os dias festivos com/em família (ex.: Natal, Páscoa), salvo em situações excecionais.

NORMA 49ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor no dia 4 do mês de Fevereiro de 2017.

NORMA 50ª

APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES

É da responsabilidade da Direção, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação aos objetivos do CD.

Aprovado por unanimidade em reunião de Direção da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa, aos 4 dias de fevereiro de 2017.

A Direção

A Presidente da Direção

Esmeralda Gonçalves Almeida Dias

O Vice-Presidente da Direção

Tomás Monteiro Gouveia

O Secretário

Jose Carlos Pinto Casaca

