



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Cultural de Orgens tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 30/09/1997 e revisto em 05/11/2018, 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- c) 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;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- 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 de ambos os sexos, na situação de reforma ou pré-reforma que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) 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;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - l) Promover os contactos 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.



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, almoço, o lanche e reforço de jantar;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, nomeadamente o almoço e o lanche, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Administração de fármacos quando prescritos;
 - e) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Transporte Extra;
 - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - f) Serviço médico e serviço de enfermagem;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, na instituição e no domicílio aos fins-de-semana e feriados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES/UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade da resposta dos serviços;

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

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



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Número de Contribuinte do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Número de identificação da Segurança Social do cliente/utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Número de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente/utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente/utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente/utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente/utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Outros documentos considerados necessários;
2. Pode-se excecionar, eventualmente, alguns documentos, só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios, referidos no número anterior, deverão ser entregues na Secretaria.
4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do Diretor Técnico da Instituição;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes/utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Residência na área de intervenção da Instituição;
- c) Situações sinalizadas/hospitalização do indivíduo, ou outra situação de emergência;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- f) Necessitar apoio na realização das Atividades de Vida Diária essenciais;
- g) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- h) Conflito familiar, marginalização e exclusão;



Jana
de
Jana

- i) Vontade expressa do candidato ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente;
- j) Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio a este serviço;
- k) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção, mediante proposta fundamentada pela Direção Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente/utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Para efeitos de admissão, o cliente/utente ou familiar responsável deverá ainda prestar as seguintes informações:
 - a) Alergias, intolerâncias alimentares e/ou necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado;
 - b) Identificação e contacto do médico assistente;
 - c) Contacto telefónico do familiar responsável e/ou pessoa próxima do cliente/utente;
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade e é assinado o Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente/utente e a Instituição;
8. Os clientes/utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, em lista de espera, conferindo prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente/utente ou seu representante legal, através de carta ou email.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES/UTENTES



João
Alf
ST
João

1. O Acolhimento dos novos clientes/utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente/utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente/utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente/utente;

2. Se, durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente/utente e procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente/utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

1. Do processo individual do cliente/utente consta:

- a) Identificação e contacto do cliente/utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente/utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçã do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do cliente/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.



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

CAPACIDADE

A capacidade da resposta social do Centro de Dia é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu;

NORMA 12ª

LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos que reúnem condições de admissão, mas para os quais não existam vagas, ficam inscritos na Lista de Espera da resposta social de Centro de Dia;
2. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, nova candidatura aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem;
3. A priorização dos candidatos em lista de espera é definida através dos seguintes itens:
 - a) Critérios de Admissão;
 - b) Existência de vagas;
4. São critérios de exclusão desta lista de espera:
 - a) Morte do candidato;
 - b) Desistência do candidato;
 - c) Em situação de existência de vaga, o cliente/utente e/ou familiar responsável não aceitar ingressar na resposta social de Centro de Dia;

NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 8h30 às 17h00;
2. Excepcionalmente, poderá funcionar, no domicílio, aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes/utentes e famílias.

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente/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 resultarem



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

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

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 15ª

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	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no n.º 1	40%	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%	50%
Acrescendo c) ou d)	50%	55%



[Handwritten signatures and initials]

Acrescendo c) e d)	55%	60%
Transporte Extra, 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 a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes/utentes terão de ser informados com 30 dias de antecedência;

NORMA 16ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente/utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Quando se verifica a frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar no Centro de Dia, a comparticipação familiar do segundo elemento poderá ter uma redução de 10 %;
4. A comparticipação mensal não inclui o fornecimento de fraldas e medicação;
5. As comparticipações familiares podem ser 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.
6. Em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente/utente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade;
7. O Cliente/utente e/ou familiar responsável têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.



[Handwritten signatures and initials]

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

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

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

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

1. Aos clientes/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 equipa técnica, com autorização da Direção, que comunica, através dos colaboradores ou por escrito, a organização de atividades, nas quais os clientes/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 clientes/utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes/utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes/utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA 19ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço de jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes/utentes desta resposta social;



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

4. A alimentação é ajustada a dietas, alergias e intolerâncias alimentares desde que:

- a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
- b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

NORMA 20ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

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

NORMA 21ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente/utente; no entanto, os clientes/utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem e médicos da Instituição;
2. Os clientes/utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, após o encaminhamento do cliente/utente, o representante legal ou a família é informada da situação para a mesma se deslocar à unidade de saúde para acompanhar o cliente/utente;

NORMA 22ª

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, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente/utente.

NORMA 23ª

TRATAMENTO DA ROUPA

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente/utente;
2. O serviço de tratamento de roupa contempla a lavagem, secagem e engomagem da roupa estritamente pessoal do cliente/utente.

NORMA 24ª

TRANSPORTE

1. O transporte, sempre que possível, é assegurado pelos colaboradores da Instituição em duas situações:



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

- a) De e para a Instituição, de acordo com a capacidade disponível;
- b) Os clientes/utentes do Centro de Dia devem ser acompanhados preferencialmente pelo familiar responsável a consultas e outros serviços.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, 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/utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 26ª

SERVIÇOS PRESTADOS NO DOMICÍLIO

1. Podem ser prestados serviços de Centro de Dia nos domicílios dos clientes/utentes, em função das suas necessidades e grau de autonomia, e desde que a estrutura dos serviços o permita e não exista disponibilidade de uma pessoa próxima para prestar este apoio;
2. Neste âmbito, podem ser prestados, no domicílio do cliente/utente, de acordo com o contratualizado, serviços de alimentação, de higiene pessoal e de tratamento de roupa de uso pessoal do cliente/utente.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 26ª

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 27ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção 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 Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico a indicar caso a caso.



Handwritten signatures and initials:
Joni
Al
H
J

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o cliente/utente tem os seguintes direitos:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados.
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. Sem prejuízo das regras, genericamente estabelecidas neste regulamento, o cliente/utente tem os seguintes deveres:

- 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 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) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido, bem como qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente/utente;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 29ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) A lealdade e respeito por parte dos clientes/utentes e pessoas próximas;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- g) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- h) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidos neste regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes/utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes/utentes;



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

- d) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Manter os processos dos clientes/utentes atualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes/utentes;
- k) Possuir Livro de Reclamações.

NORMA 30ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE/UTENTE

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

NORMA 31ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente/utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente/utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE/UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente/utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente/utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

3. O pagamento da mensalidade do cliente/utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
4. O prazo máximo de interrupções aceite é de 3 meses para situação de internamento hospitalar ou internamento para unidade de cuidados continuados;
6. Outras situações serão analisadas caso a caso, pela Direção;

NORMA 33ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente/utente;
 - b) Mudança de residência que impossibilite a frequência do Centro de Dia;
 - c) Integração em outra resposta social da Instituição;
 - d) Não pagamento da participação mensal sem motivo devidamente justificado;
 - e) Sempre que o cliente/utente e/ou familiar responsável não aceite as orientações prestadas pela Instituição quanto ao fornecimento dos serviços prestados;
 - f) Ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos;
 - g) Incumprimento das normas do Regulamento Interno;
 - h) Morte do cliente/utente.
2. Por denúncia, o cliente/utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato;

NORMA 34ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações. O cliente/ utente poderá Informar-se junto do colaborador da instituição.

NORMA 35ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO V



NORMA 36ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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/utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato, que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente/utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão também comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor ao Instituto da Segurança Social, I.P.

NORMA 37ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

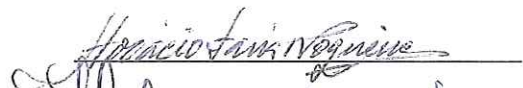

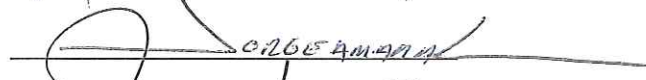
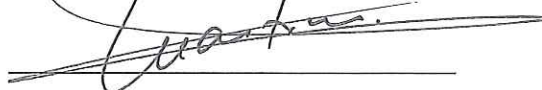

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 38ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 10 de fevereiro de 2020.

Aprovado em reunião de Direção de 07-01-2020



CENTRO SOCIAL E CULTURAL DE ORGENS

INSTITUIÇÃO PARTICULAR de SOLIDARIEDADE SOCIAL

Morada: Loteamento do Olival n.º 6 – 3510-674 ORGENS

NIF: 501 665 013

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

_____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente)

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

