



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

Lista de Revisões			
Revisão n.º	Tipo de revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	Maior 2018



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

Índice

CAPÍTULO 1 (DISPOSIÇÕES GERAIS)	4
Norma 1.ª (Âmbito de Aplicação)	4
Norma 2.ª (Legislação Aplicável, orientações e normativos em vigor)	4
Norma 3.ª (Destinatários e objetivos)	4
Norma 4.ª (Cuidados e Serviços)	5
CAPÍTULO II (PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES)	5
Norma 5.ª (Condições de Admissão)	5
Norma 6.ª (Candidatura/Inscrição)	6
Norma 7.ª (Critérios de Admissão)	6
Norma 8.ª (Admissão)	6
Norma 9.ª (Acolhimento de Novos Clientes)	7
Norma 10.ª (Processo Individual do Cliente)	7
CAPÍTULO III (INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO)	8
Norma 11.ª (Instalações)	8
Norma 12.ª (Horário de Funcionamento)	8
Norma 13.ª (Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>)	8
Norma 14.ª (Tabela de Comparticipações)	10
Norma 15.ª (Montante e Revisão da Comparticipação Familiar)	11
Norma 16.ª (Pagamento da Comparticipação Familiar)	11
CAPÍTULO IV (PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS)	11
Norma 17.ª (Atividades Socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva)	11
Norma 18.ª (Alimentação)	12
Norma 19.ª (Administração de Medicação Prescrita)	12
Norma 20.ª (Articulação com os Serviços Locais de Saúde)	12
Norma 21.ª (Cuidados de Higiene Pessoal)	12
Norma 22.ª (Tratamento de roupa)	12
Norma 23.ª (Transporte)	12
Norma 24.ª (Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia)	13
Norma 25.ª (Outros Serviços)	13
CAPÍTULO V (RECURSOS)	13



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

Norma 26. ^a (Pessoal)	13
Norma 27. ^a (Direção Técnica)	13
CAPÍTULO VI (DIREITOS E DEVERES)	13
Norma 28. ^a (Direitos e Deveres dos Clientes)	13
Norma 29. ^a (Direitos e Deveres da Instituição)	14
Norma 30. ^a (Depósito e Guarda dos bens dos Clientes)	15
Norma 31. ^a (Contrato de Prestação de Serviços)	15
Norma 32. ^a (Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente)	15
Norma 33. ^a (Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável ao Prestador)	15
Norma 34. ^a (Livro de Reclamações)	15
Norma 35. ^a (Livro de Registo de Ocorrências)	16
CAPÍTULO VII (DISPOSIÇÕES FINAIS)	16
Norma 36. ^a (Alterações ao Presente Regulamento)	16
Norma 37. ^a (Integração de lacunas)	16
Norma 38. ^a (Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios)	16
Norma 39. ^a (Entrada em Vigor)	17



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Polivalente de Palheira, tem acordo de cooperação celebrado com o ISS, IP de Coimbra, em 01/08/2013, para a Resposta Social de Centro de Dia.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável, Orientações e Normativos em Vigor

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:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
4. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao 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;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, define os critérios, as regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o ISS, IP e as IPSS'S;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
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;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 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 almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Transporte;
 - e) Jantar;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - g) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares.
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.
4. O Centro de Dia tem como colaborador de referência a Diretora Técnica, que será também responsável pelo acompanhamento e supervisão dos serviços.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

1. Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

2. Indivíduos que não tendo 65 anos, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia

NORMA 6ª **Candidatura/Inscrição**

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar (declaração de IRS e nota de liquidação);
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de direção técnica;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

NORMA 7ª **Critérios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Situação económico-financeira precária;
2. Situação de isolamento pessoal ou geográfico;
3. Abandono por parte da família;
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
5. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
6. Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
7. Necessidade expressa pelo cliente;
8. Idade;
9. Ter um familiar a frequentar a Resposta Social;
10. Residência na área geográfica da Resposta Social;
11. Grau de dependência.

NORMA 8ª **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Assistente Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

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

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um PI, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. 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 contacto telefónico.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da Resposta Social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no PI do cliente.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

Processo Individual do Cliente

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



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O PI do cliente é arquivado em local próprio, e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual será permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11^a Instalações

1. O Centro Social Polivalente de Palheira está sediado na Rua Nova nº2, Palheira – 3040-692 Assafarge, em edifício próprio, inserido na comunidade. As suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:
- a) Área de acesso – átrio, sala de espera e instalação sanitária;
 - b) Área de direção e serviços administrativos – gabinete direção técnica e administrativo;
 - c) Área de serviços – lavandaria, despensa, cozinha;
 - d) Área de instalação do pessoal – sala de convívio/repouso com vestiários e instalação sanitária;
 - e) Outros espaços de utilização dos clientes – sala de convívio e atividades, refeitório, salão de festas e alpendre.

NORMA 12^a Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 08h30 às 18h00;
2. O Centro de Dia encerra aos fins-de-semana, feriados nacionais, feriado municipal, dia de carnaval e nos dias 24 e 31 de dezembro.

NORMA 13^a Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Cónjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. 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 (Estrutura Residencial Para Idosos) relativo a ascendentes e outros familiares.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

NORMA 14ª

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 PRESTADOS	DIAS ÚTEIS
Atividades socioculturais Alimentação (almoço e lanche) Administração de fármacos Articulação com serviços locais de saúde	40%
Acrescendo 1 dos seguintes serviços: Cuidados de higiene Tratamento de roupas Higiene habitacional Jantar	45%
Acrescendo 2 dos seguintes serviços: Cuidados de higiene Tratamento de roupas Higiene habitacional Jantar	50%
Acrescendo 3 dos seguintes serviços: Cuidados de higiene Tratamento de roupas Higiene habitacional Jantar	55%
Acrescendo 4 dos seguintes serviços: Cuidados de higiene Tratamento de roupas Higiene habitacional Jantar	60%
Cuidados de imagem	Serviço externo
Transporte de e para a residência	A definir anualmente em tabela

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 (Remuneração Mínima Mensal Garantida); 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. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida do Centro de Dia, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

NORMA 15ª

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos do mesmo mês;
3. Em períodos de ausência temporária, devidamente justificados, superior a 30 dias e inferior a 90 dias e caso seja essa a vontade do cliente e/ou pessoa responsável, haverá lugar ao pagamento de 15% do valor da comparticipação familiar mensal, por forma a garantir a vaga na Resposta Social.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 16ª

Pagamento das Comparticipações Familiares

1. O pagamento das mensalidades é efetuado do dia 1 ao dia 8 do mês seguinte à prestação dos serviços e cuidados contratualizados, nos serviços administrativos da Instituição, das 9h00 às 17h00.
2. O pagamento pode ser efetuado por transferência bancária, em numerário ou cheque.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica em articulação com o Animador Sociocultural, 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 comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

NORMA 18ª **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de complemento da manhã, almoço e lanche;
2. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta Resposta Social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª **Administração de Medicação Prescrita**

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

NORMA 20ª **Articulação com os Serviços Locais de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na inexistência ou impossibilidade destes, a Instituição poderá assegurar este serviço, que não está incluído na mensalidade.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 21ª **Cuidados de Higiene Pessoal**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

NORMA 22ª **Tratamento de Roupa**

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

NORMA 23ª **Transporte**

1. O serviço de transporte baseia-se no transporte do cliente entre a sua residência e as instalações do Centro de Dia, no período da manhã e da tarde.
2. Este serviço não está incluído na participação familiar mensal para os clientes que não residam na União de Freguesias de Assafarge/Antanol.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

NORMA 24ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

NORMA 25ª

Outros Serviços

1. A Instituição poderá realizar outros serviços, em função das necessidades e interesses do cliente, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares ao Centro de Dia.
2. Este serviço não está incluído na comparticipação familiar mensal, devendo ser informado o cliente do valor acrescido.

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 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 elemento a designar pela Direção;

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos clientes:

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

NORMA 29ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

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

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da Resposta Social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos PI dos clientes;

NORMA 30ª

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

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

NORMA 31ª

Contrato de prestação de Serviços

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

NORMA 32ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação 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.

NORMA 33ª

Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra Resposta Social da Instituição ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta Resposta Social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 34ª

Livro de Reclamações

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



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

NORMA 35ª

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. Os incidentes ou ocorrências serão registados pelas colaboradoras do Centro de Dia.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

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 ISS, IP de Coimbra, ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

Integração de Lacunas

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

Norma 38ª

Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios

1. A Instituição dispõe de Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios, que se encontra junto à receção.
2. As sugestões e/ou reclamações depositadas na Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios serão analisadas pela Direção Técnica e encaminhadas para a Direção da Instituição, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/reclamação.
3. As sugestões e/ou reclamações apresentadas através de e-mail, contacto telefónico ou presencialmente serão registadas em impresso próprio, analisadas pela Direção Técnica e encaminhadas para a Direção da Instituição, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/reclamação.
4. Após a receção da reclamação, o preponente será informado da resolução no prazo de 8 dias, através de carta.
5. A Instituição está ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de qualquer situação relacionada com os serviços prestado neste estabelecimento. No entanto, enquanto consumidores, em caso de litígio, podem recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

Litígios de consumo (entidade RAL), a saber: Centro de Arbitragem de Conflitos e Consumo do Distrito de Coimbra, situada na Av. Fernão de Magalhães n.º240 1º - 3000-172 COIMBRA, com telefone 239281690/239821289, Fax: 239821690 e e-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com.

NORMA 39ª
Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 28/05/2018 e entra em vigor em 01/07/2018.

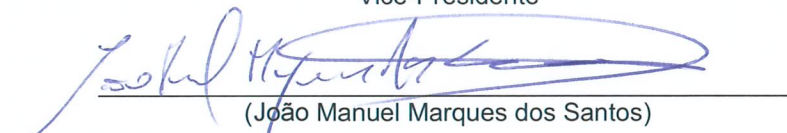
Palheira, 28 de maio de 2018.
A Direção,

Presidente



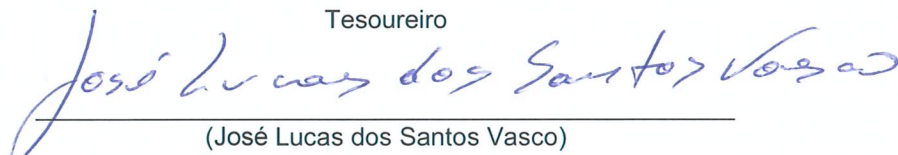
(Luís Alberto Vasco Caetano Batalha)

Vice-Presidente



(João Manuel Marques dos Santos)

Tesoureiro



(José Lucas dos Santos Vasco)