

**Centro de Bem Estar Social da Zona Alta**

**Torres Novas**



**Regulamento Interno de Funcionamento**

**CENTRO DE DIA**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Norma I**

**Âmbito de Aplicação**

1. O Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém desde 01/09/2005, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**Norma II**

**Legislação aplicável**

1. 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) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
  - c) Guião da DGAS (Direção Geral de Ação Social) de dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia; não é um documento com força de lei mas com natureza de guião técnico;
  - d) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
  - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
  - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
  - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**Norma III**

**Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma IV.
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) 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 IV**

#### **Cuidados e Serviços**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Transporte;
  - b) Alimentação;
  - c) Cuidados de higiene pessoal e de imagem;
  - d) Apoio e acompanhamento na área da saúde;
  - e) Tratamento de roupa;
  - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - g) Serviços de apoio domiciliário complementares: higiene habitacional;
  - h) Serviços de apoio domiciliário complementares: teleassistência;
  - i) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - j) Apoio psicossocial;

## Capítulo II

### Processo de Admissão dos Utentes

#### Norma V

##### Condições De Admissão

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
  - b) Não serem portadores de deficiência mental ou demência que prejudique o regular funcionamento da Instituição;
  - c) Residirem na área abrangida pelo CD, ou seja, cidade de Torres Novas e zona rural da Freguesia de Santa Maria. No entanto, até 5% das vagas poderão ser preenchidas por utentes de outras áreas geográficas, desde que:
    - Se justifique claramente o apoio a prestar pela Instituição;
    - O transporte seja assegurado pelos próprios ou familiares;
  - d) A admissão seja da vontade expressa dos utentes.

#### Norma VI

##### CrITÉrios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Risco de isolamento social;
  - b) Fracos recursos económicos;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
  - d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

#### Norma VII

##### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constituirá parte integrante do processo do utente.
2. Seguir-se-á uma reunião entre a Diretora Técnica (ou técnico que a represente) e o utente e ou família, para que sejam devidamente informados acerca do funcionamento desta resposta social e ou seja feito algum tipo de encaminhamento que se justifique.
3. Quando não existam vagas no serviço, a inscrição ficará a aguardar e o utente fica automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. No caso da disponibilidade do serviço, o utente deverá então ser admitido.

## **Norma VIII**

### **Admissão**

1. Para se proceder à admissão, o utente deverá fazer entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) BI e Cartão de contribuinte de um familiar (para se proceder à elaboração do contrato de prestação de serviços que deverá, além do utente ser também assinado por um familiar.
  - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - g) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - h) Outros documentos considerados necessários;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. 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.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

## **Norma IX**

### **Acolhimentos dos Novos Utentes**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação conjunta 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 das 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;
2. Realização de uma avaliação do programa inicial de acolhimento, em caso de não adaptação por parte do utente. Devem ser identificadas as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **Norma X**

### **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente deve constar:



- a) Identificação e contacto do 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) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do 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.

### Capítulo III

#### Regras de Funcionamento

##### Norma XI

##### Horários de Funcionamento

1. O CENTRO DE DIA funciona de segunda-feira a sábado, estando encerrada aos feriados.
2. Nos dias úteis, o horário de funcionamento é das 8h.30` às 18h.
3. Aos sábados, o horário de funcionamento é das 8h.30` às 17h.

##### Norma XII

##### Cálculo do Rendimento Per Capita

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

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum



(esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos, desde que não integrado na resposta social ERPI;
  - 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g) 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 da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a familiares



### Norma XIII

#### 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 a prestar, previstos na norma 4 <sup>a</sup>	Percentagens a aplicar
Transporte	Incluído
Alimentação e permanência no CENTRO de DIA	35%
Cuidados de higiene pessoal e de imagem	7,5%
Apoio e acompanhamento permanente na área da saúde	5%
Tratamento de roupa	7,5%
Serviços de apoio domiciliário complementares: higiene habitacional	5%
Serviços de apoio domiciliário complementares: teleassistência	Valor mensal fixo, definido anualmente
Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva	Incluído, salvo comparticipações pontuais
Apoio psicossocial	Incluído

A comparticipação financeira, relativa ao sábado, é igual para todos os utentes e é fixada pela Direção e atualizada anualmente, sendo que só serão alvo de pagamento, os sábados que, efetivamente, os utentes vierem a usufruir.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

### Normas XIV

#### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a redução na mensalidade, em 20%, quando, considerando a comparticipação mensal de serviços, se verificar a ausência devidamente justificada, do utilizador, por 10 ou mais dias úteis, consecutivos;





3. No caso da ausência devidamente justificada, se verificar pelo 2º mês consecutivo e seguintes, haverá lugar a redução de 50%, no pagamento da respetiva comparticipação financeira, quando a ausência for superior a 15 ou mais dias úteis, consecutivos.
4. No caso da utilização dos serviços por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, um dos elementos terá direito a uma redução de 20%, no pagamento da sua comparticipação financeira.
5. 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 XV**

##### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado na secretaria da Instituição, entre o dia 10 e o dia 20 do mês a que respeita o serviço
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou 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 utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### **Capítulo IV**

#### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Norma XVI**

##### **Transporte**

1. O transporte é assegurado a todos os utentes que residam na área geográfica abrangida pelo CENTRO DE DIA (Norma V c). O transporte é realizado pela manhã, entre as 8h.30 e as 9h.30, de casa dos utentes para a Instituição e à tarde, desta para a casa dos utentes, entre as 17h. e as 18h.
2. O CENTRO DE DIA não assegura transporte àqueles que, embora frequentem a resposta social, não residam na respetiva área de abrangência.

#### **Norma XVII**

##### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e ceia (constituída por sopa, fruta e pão, é fornecido pela Instituição, mas é já consumida no domicílio de cada um);
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



### **Norma XVIII**

#### **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 utente.
2. Os cuidados de imagem são realizados em função das necessidades de cada um. Servem para cuidar e melhorar a imagem pessoal e, assim, aumentar também a autoestima.

### **Norma XIX**

#### **Apoio e Acompanhamento Permanente na Área da Saúde**

1. Inclui: gestão da medicação prescrita pelo médico; acompanhamento a consultas médicas no Centro de Saúde de Torres Novas e na área de intervenção do Centro Hospitalar Médio Tejo; acompanhamento a tratamentos de enfermagem ou outros.
2. Para os utentes que não optem por este serviço, a gestão da medicação, os cuidados médicos e de enfermagem são da sua responsabilidade ou dos seus familiares, podendo no entanto usufruir dos cuidados de enfermagem prestados na Instituição.
3. No caso de situações de urgência, todos os utentes serão conduzidos à urgência hospitalar ou socorridos através do 112.

### **Norma XX**

#### **Tratamento De Roupa**

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

### **Norma XXI**

#### **Disponibilização de Produtos de Apoio à Funcionalidade e à Autonomia**

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

### **Norma XXII**

#### **Serviços de Apoio Domiciliário Complementares: Higiene Habitacional**

1. Sempre que se justifique o utente poderá acionar este serviço que prevê uma limpeza semanal à sua habitação, nomeadamente aos espaços por si utilizados, habitualmente o quarto de dormir, a sala, a cozinha e a casa de banho

### **Norma XXIII**

#### **Serviços de Apoio Domiciliário Complementares: Teleassistência**

1. O serviço de teleassistência é contratado diretamente com a Instituição e posteriormente disponibilizado aos utentes interessados.
2. Das pessoas/entidades a contactar em situação de emergência consta o CENTRO DE DIA, no seu período normal de funcionamento.



#### **Norma XXIV**

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

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica ou equipa técnica que com ela colaborem e que, que comunicam as atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

#### **Norma XXV**

##### **Apoio Psicossocial**

1. Será prestado apoio psicossocial aos utentes, de acordo com as suas necessidades.
2. Este apoio será prestado pela equipa técnica ou, em casos mais específicos, por psicóloga adstrita ao serviço.

### **Capítulo V**

#### **Recursos**

#### **Norma XXVI**

##### **Pessoal**

1. 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 XXVII**

##### **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 elementos da Equipa Técnica

## Capítulo VI

### Direitos e Deveres

#### Norma XXVIII

#### Direitos e Deveres dos Utentes

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

### **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 utente 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 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. São deveres da Instituição:
  - a. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g. Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **Norma XXX**

### **Depósito e Guarda dos Bens do Utente**

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

## **Norma XXXI**

### **Contrato De Prestação De Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o 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 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 XXXII**

#### **Interrupção da Prestação dos Serviços Por Iniciativa do Utente**

(Indicar as situações em que é admitida a interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao utente, suas consequências bem como prazos para esse efeito, por exemplo:

1. É admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente, férias/acompanhamento de familiares, outros, devidamente justificáveis
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. Em caso de interrupção, o pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução (NORMA XIV, nº 2)

### **Norma XXXIII**

#### **Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o 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 XXXIV**

#### **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 (optar por um) sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

### **Norma XXXV**

#### **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;

## **Capítulo VII**

### **Disposições Finais**

### **Norma XXXVI**

#### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 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 utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma XXXVII**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **NORMA XXXVIII**

#### **Entrada em Vigor**

1. O presente regulamento entra em vigor em 01/01/2016

Nota - Entregar um exemplar ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O ..... 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