



ÍNDICE

	Página
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS -----	3
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação -----	3
Norma 2ª – Legislação Aplicável -----	3
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos -----	4
Norma 4ª – Cuidados e Serviços -----	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES -----	6
Norma 5ª – Condições de Admissão -----	6
Norma 6ª – Inscrição -----	6
Norma 7ª – Critérios de Prioridade na Admissão -----	7
Norma 8ª – Admissão -----	7
Norma 9ª – Acolhimento de Novos Utentes -----	8
Norma 10ª – Processo Individual do Utente -----	9
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO -----	10
Norma 11ª – Local e Horários de Funcionamento -----	10
Norma 12ª – Cálculo do Rendimento Per Capita -----	10
Norma 13ª – Tabela de Participação dos Serviços Básicos e de Preçário dos Serviços não incluídos na Mensalidade -----	12
Norma 14ª – Montante e Revisão da Mensalidade -----	14
Norma 15ª – Pagamento da Mensalidade -----	14
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS-----	15
Norma 16ª – Alimentação -----	15
Norma 17ª – Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem -----	15
Norma 18ª – Tratamento de Roupas de Uso Pessoal -----	16
Norma 19ª – Transporte -----	16
Norma 20ª – Atividades Socioculturais, lúdico-recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva -----	16



Norma 21 ^a – Acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico -----	17
Norma 22 ^a – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia -----	17
Norma 23 ^a – Administração da medicação prescrita-----	17
Norma 24 ^a – Outros serviços -----	18
CAPÍTULO V – RECURSOS -----	18
Norma 25 ^a – Pessoal -----	18
Norma 26 ^a – Direção Técnica -----	18
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES -----	18
Norma 27 ^a – Direitos e Deveres do Utente, Representante Legal e Familiares -----	18
Norma 28 ^a – Direitos e Deveres da Instituição -----	20
Norma 29 ^a – Direitos e Deveres dos Colaboradores-----	21
Norma 30 ^a – Direitos e Deveres dos Voluntários -----	22
Norma 31 ^a – Depósito e Guarda de Bens do Utente -----	22
Norma 32 ^a – Contrato de Prestação de Serviços -----	23
Norma 33 ^a – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente -----	23
Norma 34 ^a – Condições de Alteração, Suspensão e Cessação do Contrato -----	23
Norma 35 ^a – Livro de Reclamações -----	24
Norma 36 ^a – Livro de Registo de Ocorrências -----	24
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS -----	24
Norma 37 ^a – Alterações ao Presente Regulamento -----	24
Norma 38 ^a – Integração de Lacunas -----	25
Norma 39 ^a – Entrada em Vigor -----	25



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever (CBERP Sever), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social através de declaração publicada no Diário da República Número 79 Série III de 04 de abril de 2002. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 08 de março de 2010 para a resposta social Centro de Dia.

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 no:

- a) Decreto-lei n.º 172 - A/2014 de 14 de novembro – Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto -Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos -Lei nºs 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro e 29/86, de 19 de fevereiro;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Procede à alteração do Decreto-lei nº 64/2007, de 11 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;



- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) 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;
- 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 relações com a comunidade e na comunidade;
- o) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. No Centro de Dia do CBERP Sever são prestados os seguintes serviços incluídos na mensalidade:

- a) Nutrição e alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar);
- b) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- c) Tratamento de roupas de uso pessoal (uma vez por semana);
- d) Atividades de animação, sociabilização, cultura, lazer e estimulação cognitiva;
- e) Transporte (de e para a Instituição);

f) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

2. Poderão ser prestados outros serviços, não incluídos na mensalidade, cujo preçário será definido pela Instituição e comunicado ao utente/familiar/responsável, designadamente:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas médicas bem como a exames complementares de diagnóstico;
- b) Realização de atividades de motricidade e/ou fisioterapia;
- c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, nos termos previstos na Norma 21ª deste regulamento interno, nomeadamente o material de enfermagem;

3. Para alcançar o objetivo de manter e, se possível, fomentar, a convivência com os familiares, amigos e com a própria comunidade, respeitando a respetiva autonomia, será praticada uma política de porta aberta (vigiada), sem prejuízo do



cumprimento de regras de segurança em relação aos residentes que a Instituição ou o Familiar ou Representante Legal, em declaração assinada, considerem incapazes de sair da Instituição sem acompanhamento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São admitidas no Centro de Dia pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas.
2. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento geográfico e/ou social justifique o apoio deste serviço.
3. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/amigo próximo.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário. A apresentação do Cartão do Cidadão, dispensa os documentos referidos nas alíneas b), c) e d) seguintes;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que o utente pertença;



e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;

f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

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.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Constituem critérios de prioridade, na admissão dos utentes, os seguintes:

a) Situação socioeconómica débil;

b) Situação de emergência social;

c) Residência ou naturalidade na freguesia de Sever;

d) Ausência de suporte familiar para prestar apoio;

e) Isolamento geográfico e/ou social;

f) Idade (prioridade para os utentes com mais de 65 anos);

g) Vontade expressa do utente em frequentar o Centro de Dia, desde que o mesmo reúna as faculdades mentais necessárias para avaliar a sua condição física e/ou psíquica e tomar uma decisão ponderada e responsável.

2. Em caso de empate, pela conjugação dos critérios referidos no ponto 1, será tida em conta a data de inscrição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor (a) Técnico (a) desta instituição, 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. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção da Instituição, sendo os respetivos processos orientados pelo Diretor (a) Técnico (a).

3. Em caso de admissão, a decisão será dada a conhecer ao utente ou seu representante legal no prazo de três dias úteis.

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 autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

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

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Centro de Dia, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira.

2. O processo de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado que decorre nos primeiros 30 dias.

3. No primeiro dia de acolhimento serão realizadas:

a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviço;

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.

4. Após decorridos 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.

5. Se, durante este período, o utente não se adaptar, será realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Para cada utente é elaborado um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam:

a) Ficha individual do utente, com os seguintes elementos:

- Identificação e contacto do utente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação da situação social;

b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

d) Plano Individual (PI) o qual contem as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;

e) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;

f) Data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo.

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 11ª

LOCAL E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. Os serviços serão prestados no Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever, sito no Bairro da Ponte n.º 4 Barracão, 3620-502 Sever Moimenta da Beira.
2. O Centro de Dia funciona todos os dias incluindo fins-de-semana e feriados.
3. O horário de funcionamento é das 09:00h às 17:30h podendo este ser condicionado às necessidades locais.
4. A responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente deixa as instalações da mesma ou quando é deixado no seu domicílio.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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 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 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 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 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO DOS SERVIÇOS BÁSICOS E DE PREÇARIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

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**:

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO DOS SERVIÇOS BÁSICOS



Cuidados e serviços prestados	Dias úteis	Dias úteis + Fins de semana
Nutrição e alimentação (4 x dia); administração de fármacos prescritos; articulação com serviços locais de saúde; animação / lazer e transporte	45 %	55%
Serviços anteriores + cuidados básicos de higiene + tratamento de roupas	55%	60%

2. Os valores a cobrar, pela prestação de serviços não incluídos na mensalidade, encontram-se na seguinte tabela:

TABELA DE PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

Outros serviços	Tratamentos de fisioterapia	7 € por sessão
	Material de Enfermagem	Variável
	Acompanhamento a consultas no exterior	Vila Real – 60,00 € Peso da Régua – 35,00 € Lamego – 25,00 € Tarouca – 15 € Viseu – 50,00 € Leomil – 7,50 € Moimenta da Beira – 12,50 € Armamar – 25,00 € Porto – 150,00 €

3. 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.

4. 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.

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente e seu representante serão informados no prazo de 30 dias anteriores à entrada em vigor.

7. Atendendo à situação socioeconómica dos utentes e seus familiares, poderão ser fixadas comparticipações familiares inferiores ao montante apurado pela aplicação da percentagem relativa aos serviços prestados sobre o rendimento per capita, nos termos do n.º 1 da Norma 12ª do presente Regulamento.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade / comparticipação familiar é revista 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.

2. Haverá lugar à redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos.

3. As despesas com medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina, artigos de higiene pessoal e transportes a consultas médicas ou exames complementares de diagnóstico serão da responsabilidade do utente e/ou seus representantes.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade é feito até ao dia 8 do mês a que respeita, podendo ser efetuado através de transferência bancária ou em dinheiro ou cheque, na secretaria da instituição.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato do pagamento da mensalidade.

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.



4. Qualquer outro serviço/atividade não incluído no ponto 1 da Norma 4ª do presente regulamento, é considerado pagamento extra mensalidade.

5. No mês de admissão ou cessação dos serviços, o pagamento da mensalidade será efetuado de acordo com a seguinte regra:

	Até ao dia 08 do mês	Do dia 09 ao dia 15 do mês	A partir do dia 16 até ao fim do mês
Admissão	100 %	75 %	50%
Cessação	50%	75%	100%

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.

2. As refeições são servidas nos seguintes horários:

- a) Pequeno-almoço – 09:30h
- b) Almoço – 12:00h
- c) Lanche – 15:30h
- d) Jantar – 18:00h

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

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

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

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 e o plano elaborado pela instituição.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DE ROUPAS DE USO PESSOAL

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. As roupas devem ser identificadas, antes da admissão, pelo utente e/ou familiares / responsáveis, com um número que será fornecido pela instituição.

NORMA 19ª

TRANSPORTE

O transporte do utente para o Centro de Dia, bem como o seu regresso a casa, no final do dia, é assegurado diariamente pela instituição em horário a combinar no momento da admissão.

NORMA 20ª

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

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e 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 do Animador Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos.
3. 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.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.



NORMA 21^a

ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. A instituição pode efetuar este serviço sempre que acordado com o utente e sob aviso prévio de 8 dias.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 22^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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 comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 23^a

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao 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 24^a

OUTROS SERVIÇOS

Em função das necessidades do utente, poderão ser efetuados esporadicamente serviços de apoio domiciliário complementar ou acolhimento temporário em caso de doença/incapacidade súbita.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 25^a

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível.

NORMA 26^a

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a) com formação em ciências sociais, cujo nome e formação se encontram afixados em lugar bem visível.
2. O Diretor (a) Técnico (a) é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Fisioterapeuta.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 27^a

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE, REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES

1. São 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) 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:

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;

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.



3. Os direitos e deveres previstos nos números 1 e 2 desta Norma abrangem, na parte que lhes pode ser aplicável, o(s) familiar(s) do utente ou outro(s) responsável(s) pelo mesmo com contrato celebrado com a Instituição.

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À coresponsabilização 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:

- 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 utentes.

NORMA 29ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção da saúde;
 - b) Frequentar ações de formação adequadas;
 - c) Receber atempadamente a remuneração acordada;
 - d) Obter certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;
 - e) Realizar um exame médico anual proporcionado pela Instituição.
2. São deveres:
 - a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
 - f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;



g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. No âmbito do projeto de Voluntariado, a instituição enquanto organização promotora e, em virtude de tal, obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência, que lhe servem de base e respetivo enquadramento.

2. Porquanto, os voluntários disponibilizam-se para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e disponibilidade de tempo, prestar trabalho voluntário na instituição.

3. À atividade de voluntariado, aplicar-se-ão as normas legais em vigor relativamente à matéria, nomeadamente a Lei 71/98 de 03 de novembro e sucessivas alterações, que estabelecem as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

NORMA 31ª

DEPÓSITOS E GUARDA DE 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 32ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares que tenham responsabilidade de pagamento total ou parcial da mensalidade 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 33ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.

2. Quando o utente se ausentar por longos períodos, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo menos, com 5 dias de antecedência.

NORMA 34ª

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente.

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

3. Constituem motivo de cessação do contrato os seguintes:

- Inadaptação do utente à Instituição;
- Insatisfação das necessidades do utente;



- Mudança de residência;
- Incumprimento das cláusulas contratuais.

4. É considerada condição de alteração do contrato, a integração noutra resposta social.

NORMA 35ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria pelo utente e/ou representante legal, familiar ou amigo.

NORMA 36ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de um livro interno 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 37ª

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 ao familiar ou ao 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. Quaisquer alterações ao presente regulamento interno serão também comunicadas ao ISS, IP – Centro Distrital de Viseu, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 38ª

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 39ª

ENTRADA EM VIGOR

A presente versão do Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia entra em vigor em 01 de agosto de 2017



Dia

Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de