



# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO



Centro de Dia



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **Âmbito de aplicação**

A ASSOPS – Associação de Passos de Silgueiros tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 13/03/2017 para a resposta social de **Centro de Dia (CD)**.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

##### **Legislação aplicável**

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria -196/A/ 2011, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei 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 CNC;
- 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 o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergecionais.

#### **NORMA 4ª**

##### **Cuidados e serviços**

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de psicomotricidade e atividades de vida diária;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno almoço, almoço e o lanche e sopa e pão para o jantar;
  - c) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
  - d) Higiene e cuidados de imagem;
  - e) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;

- f) Transporte de casa para a instituição e vice-versa;
  - g) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - h) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - i) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais
  - j) Cedência de ajudas técnicas;
  - l) Apoio psicossocial;
  - m) Apoio na administração da medicação e pequenos tratamentos de enfermagem.
  - n) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - o) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
2. Pode ainda assegurar outros serviços complementares com pagamentos suplementares, nomeadamente o acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, tal como é descrito na NORMA 15ª ponto 5.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

##### **Condições de admissão**

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) Expressa vontade do utente na admissão;
- b) A Instituição ter capacidade de resposta;
- c) O utente residir na zona de intervenção da ASSOPS.
- d) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

#### **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;
- 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 a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, bem como da medicação habitual;
- 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, assim como fotocopiar os seus documentos de identificação.

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria ou no gabinete da Direção Técnica.

#### **NORMA 7ª**

##### **Critérios de prioridade na admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco social;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (ser sócio).

#### **NORMA 8ª**

##### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 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 a prestar;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer do Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é necessário pagar a primeira mensalidade;
7. 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.

## **NORMA 9ª**

### **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 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.
  - 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 utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser 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. Do processo individual do utente consta:
  - 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 11ª**

##### **Horários de funcionamento**

O Centro de Dia está sediado na rua Dr. José Assunção nº 113 em Passos de Silgueiros e funciona todos os dias úteis das 8.00h às 17.00h;

#### **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:

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

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 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.

### **NORMA 13ª**

#### **Tabela de participações**

1. A participação 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:

<b>Serviços</b>	<b>Percentagem</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de psicomotricidade e atividades de vida diária;</li><li>• Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno almoço, almoço e o lanche e sopa e pão para o jantar;</li><li>• Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.</li><li>• Transporte de casa para a instituição e vice-versa;</li><li>• Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;</li><li>• Realização de atividades de motricidade e ocupacionais</li><li>• Apoio psicossocial;</li><li>• Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;</li><li>• Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio.</li></ul>	40%

• Higiene e cuidados de imagem.	10%
• Tratamento de roupa de uso pessoal do utente.	5%
• Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.	10%
• Apoio na administração da medicação e pequenos tratamentos de enfermagem.	5%

2. 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

#### **NORMA 14<sup>a</sup>**

##### **Revisão da mensalidade e suas alterações**

1. Só são feitos descontos nas mensalidades desde que o utente interrompa o serviço por motivo de doença e que a ausência seja por um período de tempo superior a 5 dias seguidos.

2. Sempre que houver lugar à redução prevista no número anterior este desconto é efetuado sobre o valor da mensalidade do mês seguinte àquele em que o utente esteve ausente.

3. Em caso de óbito do utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da mensalidade, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da comparticipação familiar ou da mensalidade.

4. Se os valores da mensalidade não estiverem regularizados, em caso de óbito, os responsáveis diretos (herdeiros legais) devem proceder à sua regularização até ao dia 25 do mês seguinte.

5. Os utentes que façam a sua inscrição para meses alternados ou que se ausentem por largos períodos, no mês em que não usufruam do serviço devem pagar 30% da mensalidade ou rescindir o contrato. Caso rescindam o contrato, quando regressarem têm de se sujeitar às normas e vagas existentes no momento.

6. A mensalidade 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;

## **NORMA 15ª**

### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, na mensalidade seguinte.
3. Quando o utente não regularizar o pagamento da mensalidade até ao dia 25, pagará uma sobretaxa diária de 5 euros. 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. Não se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
  - a) Exames médicos e taxas moderadoras;
  - b) Medicamentos;
  - c) Ambulâncias de transporte;
  - d) Fraldas e pensos higiénicos;
  - e) Equipamento de desgaste em cuidados de enfermagem continuados.
5. Caso o utente precise de se deslocar em viaturas da instituição (ex.: exames, consultas de especialidade), pode fazê-lo uma vez por mês sem acréscimo da mensalidade. Se precisar de se deslocar mais vezes terá o custo adicional de 40 cêntimos por quilometro e partir das duas horas de demora tem um custo adicional de 5 euros por hora.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

## **NORMA 16ª**

### **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 Direção Técnica que comunica, através dos colaboradores a organização de 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 17<sup>a</sup>**

##### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições com os respetivos horários:
  - a) Pequeno (9.00h - 10.00h )
  - b) Almoço (11.50h - 12.50h)
  - c) Lanche (15.50h – 16.20h)
  - d) Sopa e um pão com mistura que levam para o jantar;
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 18<sup>a</sup>**

##### **Administração da medicação prescrita**

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

#### **NORMA 19<sup>a</sup>**

##### **Articulação com os serviços locais de saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). Nestas situações a família é avisada e o acompanhamento do utente aos serviços de saúde é da responsabilidade dos familiares.
4. Caso os familiares não possam acompanhar o utente, a instituição disponibiliza um colaborador, mas este serviço terá um pagamento extra.

## **NORMA 20<sup>a</sup>**

### **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. Também se pode adicionar a higiene íntima diária que será realizada todos os dias com o auxílio de um colaborador.

## **NORMA 21<sup>a</sup>**

### **Higiene habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. Quando os utentes estão a residir em casa de filhos apenas se limpa e arruma o quarto e a casa de banho que os utentes utilizam;
3. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
4. Os produtos de limpeza são da responsabilidade do utente.

## **NORMA 22<sup>a</sup>**

### **Tratamento da roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. Podem ser tratadas outras peças de roupa não recorrentes, mas desde que seja acordado caso a caso com a instituição;
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário;
3. Cada peça de roupa é marcada com o número indicado pelos serviços de lavandaria, de forma a identificar o utente.

## **NORMA 23<sup>a</sup>**

### **Transporte**

1. A instituição assegura transporte para a instituição diariamente entre as 8.00h e as 9.30h e para os domicílios será efetuado entre as 16.15h e as 17.15h, salvo algumas exceções e aos fins de semana que o horário de permanência na instituição é mais reduzido.
2. O transporte para outros locais terá um custo adicional.

## **NORMA 24ª**

### **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 25ª**

### **Apoio psicossocial**

1. Na admissão do utente é elaborado um Diagnóstico Social, identificando e despistando situações no âmbito psicossocial e relacional, de carência económica e/ou outras problemáticas, elaborando um plano de intervenção para a solução dos problemas identificados.

2. Acompanhamento psicossocial face aos problemas identificados, através de conversas com o utente e pelos relatos dos colaboradores, promovendo a participação ativa das famílias no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos.

3. Caso seja necessário serão dadas todas as ajudas possíveis para obter complementos e apoios nas ajudas técnicas.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

## **NORMA 26ª**

### **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **NORMA 27ª**

### **Direção/coordenação técnica**

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a uma técnica, 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. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por...

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 28<sup>a</sup>**

##### **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 inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A 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 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 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) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar as 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 30<sup>a</sup>**

#### **Direitos e deveres dos colaboradores**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, são deveres dos colaboradores:
- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os utentes e os demais que se relacionem com a instituição;
  - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
  - c) Realizar as suas funções com competência, zelo e brio profissional;
  - d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
  - e) Velar pela conservação e boa utilização de bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
  - f) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela AURPIA e para a melhoria do respetivo funcionamento;
  - g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
  - h) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela Direção ou Diretora Técnica.

#### **2. São direitos dos colaboradores:**

Salvaguarda-se aos trabalhadores todos os direitos previstos no Código do Trabalho

### **NORMA 31<sup>a</sup>**

#### **Direitos e deveres dos voluntários**

##### **1. São direitos dos voluntários:**

- a) Ter acesso a programas de formação inicial continua;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- d) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;

- e) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- f) Almoçar na AURPIA, quando em serviço;
- g) Solicitar um certificado de experiência de Voluntariado;

## **2. São deveres dos voluntários:**

- a) Observar os princípios deontológicos porque se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da AURPIA, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Comunicar prontamente à Diretora Técnica qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a AURPIA;
- i) Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da AURPIA;
- j) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- k) Oferecer apenas aquele tempo que tiver a certeza de poder efetivamente dar em serviço com toda a disponibilidade (sendo considerado o mínimo 1 vez por semana);
- l) Procurar sempre que considere útil e necessário, fazer uma crítica objetiva e construtiva que deverá ser transmitida apenas ao responsável do centro.

## **NORMA 32ª**

### **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 33<sup>a</sup>**

#### **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 34<sup>a</sup>**

#### **Interrupção dos serviços por iniciativa do utente**

1. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. Caso o utente se ausente por um período maior que 30 dias consecutivos terá de pagar 30% da comparticipação familiar mensal, caso contrário rescinde o contrato e se voltar a ingressar na mesma resposta sujeita-se às vagas e normas existente no momento.

### **NORMA 35<sup>a</sup>**

#### **Cessação dos 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 36<sup>a</sup>**

#### **Livro de reclamações**

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

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37<sup>a</sup>**

##### **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 aos utentes ou seus representantes legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações. Estas alterações devem também ser comunicadas ao Centro Distrital de Viseu dentro do mesmo prazo;
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 38<sup>a</sup>**

##### **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 39<sup>a</sup>**

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação.

Passos de Silgueiros 12 de janeiro de 2018