

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA



Vilela, 2023



## ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	1
Norma 1ª - Âmbito De Aplicação.....	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável .....	1
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos .....	1
Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição .....	2
Norma 5ª - Cuidados E Serviços.....	2
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	3
Norma 6ª - Condições De Admissão.....	3
Norma 7ª - Inscrição.....	3
Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão .....	4
Norma 9ª - Admissão .....	4
Norma 10ª - Acolhimentos Dos Novos Utentes .....	4
Norma 11ª - Processo Individual Do Utente.....	5
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	5
Norma 12ª - Horário De Funcionamento.....	5
Norma 13ª - Cálculo Do Rendimento Per Capita.....	5
Norma 14ª - Tabela De Comparticipações para Utentes em Acordo de Cooperação .....	7
Norma 15ª - Montante E Revisão Da Comparticipação Familiar .....	8
Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades.....	9
Norma 17ª - Visitas.....	9
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....	9
Norma 18ª - Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, De Motricidade E De Estimulação Cognitiva.....	9
Norma 19ª - Alimentação .....	10
Norma 20ª - Administração Da Medicação Prescrita.....	10
Norma 21ª - Articulação Com Os Serviços Locais De Saúde.....	10
Norma 22ª - Cuidados De Higiene Pessoal .....	10
Norma 23ª - Tratamento Da Roupa .....	10
Norma 24ª - Transporte.....	11
Norma 25ª - Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia .....	11
Norma 26ª - Outros Serviços .....	11
CAPÍTULO V - Recursos.....	11
Norma 27ª - Direção Técnica .....	11
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES .....	11
Norma 28ª - Direitos E Deveres Dos Utentes .....	11
Norma 29ª - Direitos E Deveres Da Instituição .....	12
Norma 30ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utentes .....	13
Norma 31ª - Direitos E Deveres Dos Colaboradores.....	13



Norma 32ª - Direitos E Deveres Dos Voluntários .....	16
Norma 33ª - Isenção De Responsabilidade Da Instituição Para Com Os Utentes.....	17
Norma 34ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente .....	17
Norma 35ª - Contrato De Prestação De Serviços .....	17
Norma 36ª - Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente.....	18
Norma 37ª - Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador....	18
Norma 38ª - Causa De Exclusão De Utentes .....	18
Norma 39ª - Livro De Reclamações.....	18
Norma 40ª - Livro De Registo De Ocorrências .....	18
<b>CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>18</b>
Norma 41ª - Alterações Ao Presente Regulamento.....	19
Norma 42ª - Integração De Lacunas .....	19
Norma 43ª - Entrada Em Vigor.....	19



## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Norma 1ª - Âmbito De Aplicação**

O **Centro Social e Paroquial de Vilela**, pessoa coletiva nº 504.572.318, com sede na Rua da Escola de Cunha, n.º103, freguesia de Vilela, concelho de Paredes, distrito do Porto, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 30.07.1998, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **Norma 2ª - Legislação Aplicável**

O **CENTRO DE DIA** é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, regendo-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- 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 da DGSS acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma 3ª - Destinatários e Objetivos**

São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas e adultos dependentes que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

#### **1. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:**

- a) Prestação de serviços que satisfaçam necessidades básicas;
- b) Prestação de apoio psicossocial;
- c) Fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- d) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) 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;

- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k) 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;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- m) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- n) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- o) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- p) Promover relações com a comunidade e na comunidade.

#### **Norma 4ª - Princípios Orientadores Da Instituição**

O CENTRO DE DIA, no exercício das suas atividades, deverá ter sempre presentes:

- a) O conceito unitário e global da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os paroquianos;
- c) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo do trabalho comum, tendente a valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos e da comunidade paroquial.

#### **Norma 5ª - Cuidados E Serviços**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação Cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e o lanche;
  - c) Cuidados de higiene pessoal e de imagem;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário e administração de fármacos quando prescritos.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Transporte;
  - b) Suplemento para o jantar;
  - c) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - d) Outros, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços de apoio



domiciliário complementares;

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Norma 6ª - Condições De Admissão**

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
  - a) Os utentes estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
  - b) Os utentes serem residentes em Vilela ou em paróquias vizinhas;
  - c) Os candidatos não serem portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, ou de outra natureza que requeira cuidados especiais para os quais o centro de dia não reúna condições para assegurar;
  - d) O candidato ter mais de 60 anos de idade;
  - e) O candidato encontrar-se em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
2. Atendendo à situação concreta do candidato, nomeadamente carência económico-financeira ou risco social, a direção pode dispensar uma ou mais das condições de admissão elencadas no número anterior.

### **Norma 7ª - 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 os seguintes dados:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão (CC) do utente e do representante legal, quando necessário, sendo que a cópia do CC deve ser previamente autorizada para efeitos de inscrição e depois destruída;
  - 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;
  - f) Comprovativos dos rendimentos e encargos do utente e respetivo 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;
  - h) Outros documentos que para a situação específica do utente sejam considerados necessários;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede desta instituição;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;



4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. A inscrição de utentes realiza-se durante todo o ano civil.

#### **Norma 8ª - Critérios De Prioridade Na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar as pessoas e/ou grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Fracos recursos económicos;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- e) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- f) Admissão do idoso é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

#### **Norma 9ª - Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico 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. A deliberação de admissão de utentes compete exclusivamente à Direção, após obter as informações técnicas que entender convenientes;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 dias;
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 e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devida 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 ou seu representante legal, através de carta simples.

#### **Norma 10ª - 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, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.

#### **Norma 11ª - Processo Individual Do Utente**

- a) Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contato 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) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - h) 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 12ª - Horário De Funcionamento**

- 1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 9h00 às 18h00, encontrando-se fechado aos fins-de-semana e feriados;
- 2. Encerra às 15h na véspera de natal, na véspera de ano novo e na sexta-feira Santa. Encontra-se também encerrado no dia de Carnaval e na segunda-feira de Páscoa;
- 3. O horário de funcionamento será afixado em local bem visível.

#### **Norma 13ª - 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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

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

- h) 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%.
- i) 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 14ª - Tabela De Comparticipações para Utentes em Acordo de Cooperação**

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**:

<b>Percentagem</b>	<b>Serviços</b>
25%	Alimentação
5%	Animação
5%	Tratamento De Roupas
1 a 10 %	Transporte
5%	Higiene Pessoal
5%	Complemento Jantar

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido



como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto 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, a mesma será comunicada com um aviso prévio de 30 dias.
6. Nos casos em que o utente não esteja abrangido pelo acordo de cooperação, ou seja, quando o utente não tem direito a comparticipação financeira pela Segurança Social deverá ser aplicada a seguinte tabela:

Percentagem	Serviços
46%	Alimentação
9%	Animação
9%	Tratamento De Roupa
2 a 18%	Transporte
9%	Higiene Pessoal
9%	Complemento Jantar
100%	TOTALIDADE

- a) Nestes casos, a percentagem da soma dos serviços contratualizados irá multiplicar pelo custo médio real por utente no ano anterior. O resultado deste cálculo será o valor da comparticipação a ser paga pelo utente.

#### **Norma 15ª - 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. O CSPV, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela



obrigação.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
5. Os utentes serão informados até ao dia 30 do mês de março das atualizações anuais das comparticipações familiares, conforme deliberação da direção.

#### **Norma 16ª - Pagamento De Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado através de cheque ou numerário, até ao dia 30 do mês a que respeitar, nos serviços da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no imediato, ou antes da sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a noventa 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.

#### **Norma 17ª - Visitas**

1. As visitas apenas serão permitidas àqueles cujo horário e disponibilidade não seja compatível com o horário em que os utentes se encontrem nos seus domicílios.
2. Nos casos em que os utentes não residam em habitação própria e, havendo conflitos com o(s) dono(s) da habitação, as visitas devem ser previamente agendadas.
3. Cada utente tem direito a receber visitas no seu dia de aniversário, desde que informem com antecedência.
4. O horário das visitas é das 10h às 12h e das 14h às 17h.
5. As visitas serão efetuadas num espaço preparado para o efeito – amplo e com condições de arejamento.
6. O agendamento é obrigatório, para tal basta contactar a instituição através do telefone, telemóvel, e-mail, redes sociais ou outro.
7. Para outras situações que não estejam salvaguardados nesta norma, deve ser contactada a instituição e exposta a direção.

### **CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **Norma 18ª - 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 do Diretor Técnico, 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 devido um custo adicional, 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 19ª - Alimentação**

1. O serviço de nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
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 20ª - Administração Da Medicação Prescrita**

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

#### **Norma 21ª - Articulação Com Os Serviços Locais De Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, **por familiares**;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

#### **Norma 22ª - Cuidados De Higiene Pessoal**

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

#### **Norma 23ª - Tratamento Da Roupa**

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



### **Norma 24ª - Transporte**

1. O transporte dos utentes é efetuado em veículos da propriedade da instituição.
2. O transporte dos utentes é efetuado do domicílio dos mesmos para a instituição e vice-versa.
3. Os utentes do centro de dia têm seguro aquando da sua deslocação nos veículos do Centro.
- 4.

### **Norma 25ª - 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 participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **Norma 26ª - Outros Serviços**

Verifica-se a disponibilidade e condições de realização de outros serviços em função das necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares ao CENTRO DE DIA.

## **CAPÍTULO V - Recursos**

### **Norma 27ª - Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação, categoria profissional e horário de trabalho 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;

## **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

### **Norma 28ª - Direitos E Deveres Dos Utentes**

1. São direitos dos utentes:
  - a) Exigir respeito pela sua identidade personalidade e privacidade;
  - b) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - c) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
  - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;



- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- b) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.
- d) 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;
- e) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**Norma 29ª - Direitos E Deveres Da Instituição**

1. 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 30ª - Direitos E Deveres Dos Familiares Dos Utes**

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e direção da instituição;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar;
- c) Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno;
- d) Respeitar a norma 17ª relativa ao procedimento a adotar nas visitas.

**Norma 31ª - Direitos E Deveres Dos Colaboradores**

- 1. Os direitos e deveres dos colaboradores encontram-se previstos na legislação em vigor, bem como, na convenção coletiva de trabalho.
- 2. São direitos do funcionário:
  - a) ser tratado com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional;
  - b) receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efetuados e o montante líquido a receber;
  - c) trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com exceção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
  - d) descansar pelo menos um dia por semana;
  - e) receber uma retribuição especial pela prestação de trabalho suplementar,





que varia consoante o trabalho seja prestado em dia de trabalho ou em dia de descanso;

- f)** gozar férias (em regra o período anual é 22 dias úteis, que pode ser aumentado até 3 dias se o trabalhador não faltar);
- g)** receber subsídio de férias, cujo montante compreende a remuneração base e as demais prestações retributivas e que deve ser pago antes do início do período de férias;
- h)** receber subsídio de natal de valor igual a um mês de retribuição que deve ser pago até 15 de dezembro de cada ano;
- i)** recorrer à greve para defesa dos seus interesses;
- j)** ser protegido na maternidade e paternidade;
- k)** segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
- l)** regime especial caso seja trabalhador estudante;
- m)** constituir associações sindicais para defesa e promoção dos seus interesses socioprofissionais;
- n)** receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de trabalho, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação coletiva aplicável, quando seja o caso.
- o)** trabalhar em condições de segurança e saúde;
- p)** receber informação sobre os riscos existentes no local de trabalho e medidas de proteção adequadas;
- q)** ser informado sobre as medidas a adotar em caso de perigo grave e iminente, primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores;
- r)** receber formação adequada em matéria de segurança e saúde no trabalho aquando da contratação e sempre que exista mudança das condições de trabalho;
- s)** ser consultado e participar em todas as questões relativas à segurança e saúde no trabalho;



- t) ter acesso gratuito a equipamentos de proteção individual;
- u) realizar exames médicos antes da sua contratação e depois periodicamente;
- v) receber prestação social e económica em caso de acidente de trabalho ou doença profissional;
- w) afastar-se do seu posto de trabalho em caso de perigo grave e iminente;
- x) possuir o mesmo nível de proteção em matéria de segurança e saúde, independentemente de ter um contrato sem termo ou com carácter temporário;
- y) recorrer às autoridades competentes (Autoridade para as Condições do Trabalho e Tribunais de Trabalho).

3. São deveres do funcionário:

- a) respeitar e tratar com educação o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- b) comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- f) velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- g) promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa.
- h) trabalhar em condições de segurança e saúde;
- i) receber informação sobre os riscos existentes no local de trabalho e medidas de proteção adequadas;
- j) ser informado sobre as medidas a adotar em caso de perigo grave e iminente, primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores;



- k)** receber formação adequada em matéria de segurança e saúde no trabalho aquando da contratação e sempre que exista mudança das condições de trabalho;
- l)** ser consultado e participar em todas as questões relativas à segurança e saúde no trabalho;
- m)** ter acesso gratuito a equipamentos de proteção individual;
- n)** realizar exames médicos antes da sua contratação e depois periodicamente;
- o)** receber prestação social e económica em caso de acidente de trabalho ou doença profissional;
- p)** afastar-se do seu posto de trabalho em caso de perigo grave e iminente;
- q)** possuir o mesmo nível de proteção em matéria de segurança e saúde, independentemente de ter um contrato sem termo ou com carácter temporário;
- r)** recorrer às autoridades competentes (Autoridade para as Condições do Trabalho e Tribunais de Trabalho).

### **Norma 32ª - Direitos E Deveres Dos Voluntários**

#### 1. São direitos do voluntário:

- a)** Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b)** Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c)** Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d)** Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e)** Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f)** Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g)** Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
- h)** Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

#### 2. São deveres do voluntário:



- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais da instituição;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos utentes;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- i) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- j) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- k) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- l) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- m) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- n) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

#### **Norma 33ª - Isenção De Responsabilidade Da Instituição Para Com Os Utes**

Qualquer utente que se ausente das instalações do Centro durante o horário de funcionamento do mesmo, sem autorização e /ou acompanhamento de funcionários responsáveis, a instituição NÃO se responsabiliza por quaisquer danos que eventualmente lhes possa vir acontecer.

#### **Norma 34ª - Depósito E Guarda Dos Bens Do Ute**

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 35ª - 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 36ª - 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 com acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### **Norma 37ª - 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 38ª - Causa De Exclusão De Utentes**

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição;
2. A exclusão será sempre precedida de um processo disciplinar escrito que permita ao utente apresentar a sua defesa;
3. Compete à direção ordenar a realização do processo disciplinar;
4. A deliberação de exclusão de um utente é da competência exclusiva da Direção concluído o aludido processo disciplinar.

#### **Norma 39ª - Livro De Reclamações**

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

#### **Norma 40ª - Livro De Registo De Ocorrências**

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

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**



### **Norma 41ª - 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. Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ao ISS. I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. 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 assistem, em caso de discordância dessas alterações;
4. 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 42ª - 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 43ª - Entrada Em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 15 de dezembro de 2023.

A direção,

---



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

O utente<sup>1</sup> \_\_\_\_\_,  
do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no  
Regulamento Interno, e lhe foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou  
fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Vilela, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente)

<sup>1</sup> adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato