

## CENTRO DE DIA - CD

Em vigor desde junho 2016

**Telf/Fax: 239 971136**



**ÍNDICE**

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>                                                               | <b>4</b>  |
| NORMA I – Caracterização e Localização.....                                                               | 4         |
| NORMA II – Âmbito de Aplicação.....                                                                       | 4         |
| NORMA III – Legislação Aplicável.....                                                                     | 4         |
| NORMA IV – Destinatários e Objetivos.....                                                                 | 5         |
| NORMA V – Cuidados e Serviços.....                                                                        | 6         |
| <b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....</b>                                                | <b>6</b>  |
| NORMA VI – Condições de Admissão.....                                                                     | 6         |
| NORMA VII – Inscrição .....                                                                               | 6         |
| NORMA VIII – Critérios de Prioridade na Admissão.....                                                     | 7         |
| NORMA IX – Admissão.....                                                                                  | 7         |
| NORMA X – Acolhimento dos Novos Utentes.....                                                              | 8         |
| NORMA XI – Processo Individual do Utente.....                                                             | 8         |
| <b>CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....</b>                                                        | <b>9</b>  |
| NORMA XII – Horários de Funcionamento.....                                                                | 9         |
| NORMA XIII – Comparticipação Familiar.....                                                                | 9         |
| <b>CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS .....</b>                                            | <b>14</b> |
| NORMA XIV – Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva..... | 14        |
| NORMA XV – Alimentação.....                                                                               | 14        |
| NORMA XVI – Administração da Medicação Prescrita.....                                                     | 14        |
| NORMA XVII – Articulação com os Serviços Locais de Saúde.....                                             | 15        |
| NORMA XVIII – Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem.....                                                | 15        |
| NORMA XIX – Tratamento de Roupas.....                                                                     | 15        |
| NORMA XX – Outros Serviços.....                                                                           | 15        |
| NORMA XXI – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....                                           | 15        |

---

|                                                                                          |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>CAPÍTULO V – RECURSOS.....</b>                                                        | <b>16</b>     |
| NORMA XXII – Pessoal.....                                                                | 16            |
| NORMA XXIII – Direção Técnica.....                                                       | 16            |
| <br><b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....</b>                                         | <br><b>16</b> |
| NORMA XXIV – Direitos e Deveres dos Utentes.....                                         | 16            |
| NORMA XXV – Direitos e Deveres da Instituição.....                                       | 17            |
| NORMA XXVI – Direitos e Deveres dos Colaboradores .....                                  | 18            |
| NORMA XXVII – Direitos e Deveres dos Voluntários .....                                   | 19            |
| NORMA XXVIII – Depósito e Guarda dos Bens do Utente.....                                 | 20            |
| NORMA XXVIX – Contrato de Prestação de Serviços.....                                     | 20            |
| NORMA XXX – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente.....          | 20            |
| NORMA XXXI – Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador..... | 20            |
| NORMA XXXII – Livro de Reclamações.....                                                  | 21            |
| NORMA XXXIII – Livro de Registo de Ocorrências.....                                      | 21            |
| <br><b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>                                        | <br><b>21</b> |
| NORMA XXXIV – Alterações ao Presente Regulamento.....                                    | 21            |
| NORMA XXXV – Integração de Lacunas.....                                                  | 22            |
| NORMA XXXVI – Entrada em Vigor.....                                                      | 22            |

*le*  
*Daniel*  
*Barb*  
*Guimarães*

## **CAPITULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Caraterização e Localização**

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins (CPSSFS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Feira-dos-Bois, freguesia de Serpins, concelho da Lousã, contribuinte nº 501537554, telefone/ fax 239 971 136.

#### **NORMA II**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social Coimbra, em 31/03/1997, para a resposta social de Centro de Dia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA III**

##### **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 nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre ISS,I.P. e as IPSS;
- e) Decreto – Lei nº 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA IV**

**Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma V.
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 comunidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com as novas tecnologias úteis;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
  - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
  - m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
  - o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
  - p) Dinamizar relações intergeracionais.

*Le-  
F  
M  
C  
S  
S*

## NORMA V

### Cuidados e serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Tratamento de Roupa;
  - d) Transporte;
  - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - f) Aquisição de bens;
  - g) Acompanhamento ao exterior;

## CAPITULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

## NORMA VI

### Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma IV.

## NORMA VII

### Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura 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 dos Serviços de Saúde ou de subsistemas 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, quando necessário;

- 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) Declaração médica do tipo de alimentação que o utente deve fazer, sempre que se justifique.
  - i) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
  - j) Declaração da despesa mensal fixa, de acordo com o ponto 3 da Norma XIII.
- 2. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Serpins.
  - 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
  - 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VIII**

### **Critérios de Prioridade de Admissão**

São critérios de prioridade na admissão em Centro de Dia:

- 1. Risco de isolamento social;
- 2. Fracos recursos económicos;
- 3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- 4. Residência na área de intervenção do estabelecimento.

## **NORMA IX**

### **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 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, a Direção da Instituição, na pessoa do seu presidente, que pode delegar esta competência em profissional qualificado ao seu serviço.
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias úteis, com a indicação da comparticipação.
- 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 situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações.
- 6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª comparticipação familiar.
- 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,

prioridade para admissão. Tal facto é comunicado, ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

## NORMA X

### Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes normas:
  - 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;
  - 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 os 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 XI

### 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) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - j) Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicação da data e 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.

### **CAPITULO III**

## **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XII**

#### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Dia funciona das 9:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados e 24 de dezembro.

### **NORMA XIII**

#### **Comparticipação Familiar**

##### **1. Definição de participação familiar**

Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

##### **2. Agregado familiar**

2.1 Para além do utente da resposta social, integra o 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 dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro 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.

2.2 Sem prejuízo do exposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Car -  
[Handwritten signatures and initials]

- 2.3 Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

### 3. Rendimentos do agregado familiar

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

- a) Trabalho dependente;
- b) 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 aos serviços prestados);
- c) Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos;
- d) 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 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 limite;
- g) Capitais – rendimentos definidos no artº 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 daquela percentagem.

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### 4. Despesas fixas do agregado familiar

Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e 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.

Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 da norma XIV, pode a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

#### 5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Ca -  
[Handwritten signatures and initials]

**6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- c) A falta de entrega dos documentos a que se refere a alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- d) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

**7. Montante máximo da comparticipação familiar**

- a) A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas nas Instituições e o Ministério responsável por esta área;
- b) O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

**8. Redução da comparticipação familiar**

Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

**9. Revisão da comparticipação familiar**

- a) As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil;
- b) Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

#### 10. Apuramento do montante da comparticipação familiar

O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

| Cuidados e Serviços |                            | Dias Úteis |
|---------------------|----------------------------|------------|
| Centro Dia          | Situação Tipo              | 40%        |
| Outros              | Higiene Habitacional       | 5%         |
|                     | Higiene Pessoal            | 5%         |
|                     | Tratamento de Roupa        | 5%         |
|                     | Alimentação Sábado         | 5%         |
|                     | Acompanhamento ao Exterior |            |
|                     | Lousã                      | 7,50€      |
|                     | Coimbra                    | 15,00€     |

#### 11. Pagamento da Comparticipação Familiar

- O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, durante o horário de funcionamento do Centro de Dia.
- O pagamento poderá ainda ser feito através de transferência bancária, após solicitação do Número de Identificação Bancária, devendo ser entregue o comprovativo da operação.
- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente, até este regularizar o pagamento da comparticipação, após ser realizada uma análise individual do caso.



**NORMA XVII**

**Articulação com os Serviços Locais de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Caso não seja possível, a Instituição providencia este acompanhamento.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

**NORMA XVIII**

**Cuidados de Higiene Pessoal e de 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.

**NORMA XIX**

**Tratamento de Roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. A roupa deve estar devidamente identificada pelo utente, caso contrário a instituição procederá à sua identificação.
3. O tratamento de roupa será efetuado de acordo com as necessidades do utente.

**NORMA XX**

**Outros Serviços**

1. O transporte é feito em carrinha da Instituição de e para o domicílio do utentes, nos seguintes horários: 8:30/9:30 e 16:00/17:00.
2. A instituição fará transporte e acompanhamento para consultas, exames, compras, entre outros, mediante marcação prévia e tendo em conta a disponibilidade do serviço.
3. Os utentes de Centro de Dia podem ainda usufruir de serviços de apoio domiciliário complementares, como: higiene habitacional e alimentação ao sábado.

**NORMA XXI**

**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.

Co-  
Bened  
Pach  
Encargado

## **CAPITULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA XXII**

##### **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 XXIII**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências ou impedimentos, por outro técnico com formação similar.

## **CAPITULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXIV**

##### **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 os seus interesses e possibilidades;

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

**2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- 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 comparticipação, 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 XXV**

**Direitos e Deveres da Instituição**

**1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua livre 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 as famílias, 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 se 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 e famílias 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 XXVI**

**Direitos e Deveres dos Colaboradores**

1. Direitos dos colaboradores:

- a) Os consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

2. Deveres dos colaboradores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
- b) Respeitar e tratar com cortesia e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, as companheiras de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- c) Tratar os utentes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, empenho e competência;

- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a sua privacidade, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe sejam confiados ou não;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
- l) Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- m) Comunicar à Técnica responsável da resposta social as faltas e deficiências de que tenham conhecimento;
- n) Não exercer qualquer influência nos utentes e familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

## **NORMA XXVII**

### **Direitos e Deveres dos Voluntários**

#### **1. Direitos dos Voluntários:**

- a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- c) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.

#### **2. Deveres dos Voluntários:**

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, nos domínios em que está inserido;
- b) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da Instituição;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos meios postos ao seu dispor;
- e) Respeitar a vida privada e a dignidade das pessoas, suas convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- f) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- g) Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho;

- h) Informar a Instituição com a maior brevidade possível sempre que prevê interromper ou cessar o trabalho voluntário.

**NORMA XXVI**

**Depósito e Guarda dos Bens do Utente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes 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 no Processo Individual do Utente.

**NORMA XXVII**

**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, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado o outro no respetivo Processo Individual.
3. Qualquer alteração do contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA XXVIII**

**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 familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

**NORMA XXIX**

**Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do 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 comparticipação do mês imediato.

### **NORMA XXX**

#### **Livro de Reclamações**

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

### **NORMA XXXI**

#### **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 XXXII**

#### **Alterações ao presente Regulamento**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal ou familiar, 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. As alterações ao presente regulamento serão sempre comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., para a devida aprovação, até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
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 XXXIII**

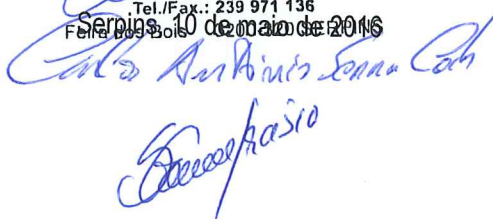
**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XXXIV**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de junho de 2016.

  
Aprovado em Reunião de Direção  
CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE  
SOCIAL DE SERPINS  
CNPJ 08.015.507/554  
Tel./Fax.: 239 971 136  
Serpins, 10 de maio de 2016  
  
Carla Antunes Sousa Ceb  
Direção

