



## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Convívio e Apoio à Juventude e Idosos - designado por CECAJUVI, tem acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia (CD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 14-09-2006 e revisto a 10-11-2009.

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do CD, estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos utentes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionar.

### NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social, desenvolvida em equipamento que consiste na prestação de um conjunto de serviços de apoio a pessoas, com total ou parcial autonomia, contribuindo para a manutenção dos idosos no seu meio sócio – familiar e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – Alteração do Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho – critérios e regras do modelo de cooperação;
- c) Circular de Orientação Técnica nº4 de 16/12/2014 – Regulamento das Comparticipações Familiares;
- d) Guião Técnico da Segurança Social;
- e) Protocolo de Cooperação;
- f) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA III OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de CD;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e pessoas significativas ao nível da gestão da resposta social.

### NORMA IV DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

#### 1. São destinatários do Centro de Dia:

Destina-se a pessoas de ambos os sexos com mais de 60 anos de idade, na situação de pré - reforma ou pensionista. Eventualmente poderá integrar-se pessoas mais novas mas com justificação definida nos critérios de admissão e de priorização.

#### 2 São objectivos do Centro de Dia:

- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos incentivando as relações inter-familiares e inter-geracionais;
- b) Oferecer aos idosos, um espaço de vida socialmente organizada e adaptado às suas idades, contribuindo para a estabilização ou o retardar do processo de envelhecimento e/ou de dependência;



- c) Promover a integração social e os direitos de cidadania, estimular o espírito de solidariedade e entreaajuda dos utentes e respectivas famílias;
- d) Promover o convívio e o relacionamento entre idosos e outros grupos etários de modo a evitar o seu isolamento;
- e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio, qualidade de vida, mas também para que aceitem os seus condicionalismos;
- f) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projecto de vida.

3. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1. Fornecimento de refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
- 2. Actividades de convívio, animação e ocupação de acordo com o seu Plano de Actividades;
- 3. Cuidados de higiene pessoal;
- 4. Tratamento de roupa pessoal após higiene;
- 5. Transporte diário para frequência em Centro de Dia;
- 6. Tratamento de roupa pessoal e habitacional;
- 7. Realização de serviços externos através da aquisição de bens, levantamento de receituário médico e dos medicamentos ou prestação de outros serviços como pagamento de serviços, compra de mercearia, etc.;
- 8. Cedência de ajudas técnicas

4. O Centro de Dia poderá proporcionar aos utentes, mediante pagamento adicional, o seguinte serviço:

- Transporte / acompanhamento a consultas.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

##### NORMA V

##### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Centro de Dia:

- Idade do cliente;
- Grau de dependência;
- Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
- Risco de isolamento social;
- Situações de emergência social.

##### NORMA VI

##### INSCRIÇÃO

1. Para efeitos 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 efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença e de todos os elementos agregados familiares;
- e) Declaração médica (caso se aplica);



- f) Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, cuidados e estado de saúde, etc (caso se aplica);
  - g) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, nomeadamente com encargos anuais com aquisição de medicamentos de usos continuados em caso de doença crónica, transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, do valor da renda ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente e do valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
2. A inscrição decorre no período das 9:30 horas até às 17:30 horas.
  3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na instituição durante o seu período de funcionamento.
  4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA VII

#### CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na selecção dos utentes:
  - Residência na área geográfica da resposta social – 8%;
  - Situação social e economicamente mais desfavorecidos – 13%;
  - Falta de retaguarda familiar – 9%;
  - Família do cliente a frequentar a resposta social – 8%;
  - Situação de saúde/dependência física ou psíquica – 11%;
  - Isolamento social ou geográfico – 11%;
  - Ajuda na execução de actividades da vida diária – 9%;
  - Ausência/indisponibilidade da família nos cuidados básicos – 11%;
  - Idade – 11%;
  - Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas – 9%;

### NORMA VIII

#### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico da Gestão das Candidaturas e Admissão a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direcção ou em quem esta delegue.
2. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
3. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e quando possível, autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A admissão do idoso encontra-se condicionada a um período experimental de 30 dias, durante o qual é realizado o Programa de Acolhimento e se avaliará a adaptação e integração do utente no Centro de Dia.

### NORMA IX

#### ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

- a) O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  1. Realização de uma visita e/ou entrevista para avaliação das necessidades e expectativas do utente;



2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
  5. Consideração dos aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  6. 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;
  7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  8. Definição e conhecimento dos espaços e equipamentos a serem utilizados no Centro de Dia;
  9. Definição das regras e forma de entrada e saída da Instituição;
  10. 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;
- b) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

### NORMA X

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do utente;
  - b) Contrato de prestação de serviços;
  - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente e agregado familiar
  - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, pessoa significativa ou outros, em caso de emergência;
  - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras, caso se aplique);
  - f) Ficha de Avaliação Diagnóstica,
  - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - h) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
  - i) Registos da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - j) Registos de visitas e diligências efectuadas;
  - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
  - l) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.



### **NORMA XI LISTAS DE CANDIDATOS**

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou significativo via telefone, carta ou email.

### **CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII INSTALAÇÕES**

1. O Centro de Dia está sediado em Largo da Liberdade nº 3422 Baião (Santa Leocádia) e as suas instalações são compostas por:

- Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);
- Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- Casas de Banho (em comum com outras respostas sociais);
- Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
- Sala de Atividades;
- Refeitório;
- Gabinete de Enfermagem;
- Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- Salas de atividades.

#### **NORMA XIII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O Centro de Dia funciona nos dias úteis e o seu horário de funcionamento é das 9:30 horas às 17:00 horas.
2. O Centro de Dia encerra nos feriados nacionais e municipais.

#### **NORMA XIV PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 10 do mês do mês seguinte, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente *posterior* à sua realização.

#### **NORMA XV TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização do Centro de Dia corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas (45%) e máximas (60%). Sendo que, a percentagem mínima é de 45% e inclui os seguintes serviços:
  - Fornecimento de refeições (pequeno almoço, almoço, lanche);
  - Cuidados de higiene pessoal;



- Tratamento de roupa pessoal após higiene;
- Atividades de convívio, animação e ocupação de acordo com o seu Plano de Atividades.

3. Sendo prestados outros serviços para além dos mencionados no número anterior, desta norma, à mensalidade serão acrescidos:

- Transporte diário – 5%
- Tratamento de roupa pessoal e habitacional – 5%
- Realização de serviços externos através da aquisição de bens, levantamento de receituário médico e dos medicamentos ou prestação de outros serviços como pagamento de serviços, compra de mercearia, entre outros – 5%
- Transporte/acompanhamento a consultas – segundo tabela em vigor, com marcação antecipada e desde que haja recursos disponíveis.

4. As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem e reabilitação, fraldas, não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo idoso ou pelo seu responsável.

5. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

- RC= Rendimento *per capita* mensal
- RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

6. No que respeita a determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios determinados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

7. No que respeita às despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



8. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, nomeadamente:
- 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 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.
- Não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se deparam nas seguintes situações:
- a) Possuam entre si um vínculo contratual (por exemplo: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
9. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;
10. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;
11. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
12. Se a Direcção entender, as mensalidades serão actualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; são solicitados os rendimentos mensais actualizados, juntamente com a opção de Centro de Dia escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
13. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
14. 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.
15. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, no caso de o idoso ser sócio da Instituição.
16. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (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, o utente ou familiar deverá assinar um termo de responsabilidade.

### **NORMA XVIII**

#### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afecto 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 XIV**

#### **DIRECÇÃO TÉCNICA**



1. A Direcção 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. São funções da Directora Técnica:
  - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
  - b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
  - c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  - d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
  - e) Sensibilizar as colaboradoras face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
  - f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
  - g) Participar em reuniões de Direcção, sempre que as acções assim o justifiquem e aquela o entenda;
  - h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
  - i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
  - j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

### **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XV DIREITOS DOS UTENTES**

1. Os utentes têm os seguintes direitos:
  - a) À utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva valência e nos termos do acordado com esta;
  - b) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
  - c) Serem tratado em boas condições de higiene, segurança e alimentação, dentro das possibilidades da Instituição;
  - d) Participar, sempre que possível, nas actividades socioculturais e recreativas promovidas pela Instituição;
  - e) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
  - f) Ver respeitada a sua intimidade, privacidade, honra e dignidade;
  - g) Reclamar verbalmente ou por escrito;
  - h) Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado;
  - i) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preçários.
2. O CECAJUVI possui um **manual de ética**, sendo o seu objetivo fundamental, fixar as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional dos colaboradores do CECAJUVI, sendo aplicável a todos os colaboradores, aos utentes e famílias, nas relações entre si e com terceiros.

#### **NORMA XVI DEVERES DOS UTENTES**

Os utentes têm os seguintes deveres:





- a) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- b) O pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- c) Colaborar com a equipa que presta apoio ao utente;
- d) Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da Instituição;
- e) Participar, de modo activo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
- f) Respeitar todos, os colaboradores, dirigentes e outros utentes da Instituição;
- g) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
- h) Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas;
- i) Colaborar com a equipa do centro de dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- j) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do centro de dia e os dirigentes da Instituição;
- k) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- l) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- m) Comunicar à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- n) Os clientes devem responsabilizar-se por géneros alimentares trazidos do domicílio, bem como entregues por visitantes.

### NORMA XVII

#### DIREITOS DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

##### 1. São direitos da Direcção da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização 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 acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto 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 direitos dos trabalhadores afectos ao Centro de Dia:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar acções de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.



### NORMA XVIII

#### DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direcção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes actualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

2. São deveres dos trabalhadores afetos ao Centro de Dia:

- a) Adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- f) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- g) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- h) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

### NORMA XIX

#### GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela Diretora Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Prevenção de Maus Tratos a idosos.



### NORMA XX

#### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
  - a) É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
  - b) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
  - c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o cliente mal lhe seja possível.
2. Os utentes da instituição estão abrangidos por um **seguro**, desde que haja acidente que ocorra durante as atividades programadas. Este seguro funciona em regime de complementaridade do sistema / subsistema público de saúde e apenas cobre danos pessoais do utente. Apenas está coberta pelo seguro, a assistência prestada em estabelecimentos de saúde públicos, com exceção dos casos de impossibilidade de tratamento naqueles estabelecimentos, devidamente comprovados pelos respetivos serviços.

### NORMA XXI

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou significativo e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### NORMA XXII

#### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do utente ou férias/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 não interpolados;

### NORMA XXIII

#### 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 institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. A cessação do contrato da prestação dos serviços deverá ser realizada através de carta registada ou através do preenchimento de documento facultado pela instituição explicando o motivo da rescisão da prestação de serviços.
4. A cessação da prestação dos serviços também poderá acontecer com a terminação do contrato em situações de prestação de serviços temporários.

### NORMA XXIV

#### VISITAS

1. Os utentes poderão receber visitas entre as 14 horas e as 16 horas. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutro horário, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
2. Todas as visitas terão de efectuar o registo da entrada e saída no mapa de registo das visitas que se encontra na recepção.



### **NORMA XXV**

#### **SAIDAS DO CENTRO DE DIA**

Os utentes poderão sair da Instituição, mediante aviso prévio e com registo obrigatório nas entradas e saídas dos utentes. Na altura da inscrição será realizado um termo de responsabilidade de autorização de saída.

### **NORMA XXVI**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

### **NORMA XXVII**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direcção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afecto ao Centro de Dia.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXVIII**

#### **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 objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou pessoa significativa e Instituto de Segurança Social, I.P, 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.

### **NORMA XXIX**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA XXX**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 13-07-2017.

A Direcção