



REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL: *CENTRO DE DIA*

Conteúdo

REGULAMENTO INTERNO	1
RESPOSTA SOCIAL - CENTRO DE DIA	4
CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS APLICÁVEIS	4
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	4
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	5
NORMA 5ª - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	7
NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	7
NORMA 7ª – ATENDIMENTO II REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS II INSCRIÇÃO	7
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
NORMA 9ª – ADMISSÃO.....	8
NORMA 10ª - PROCESSO DE ADMISSÃO	8
NORMA 11ª - ACOLHIMENTO DOS/DAS NOVOS/AS UTENTES.....	9
NORMA 12ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	9
CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA	10
NORMA 13ª – HORÁRIOS	10
NORMA 14ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>	10
NORMA 15ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	11
NORMA 16ª – UTENTES NÃO ABRABGIDOS EM ACORDO DE COOPERAÇÃO.....	12
NORMA 17ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	12
NORMA 18ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	12
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	13
NORMA 19ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	13
NORMA 20ª – ALIMENTAÇÃO	13
NORMA 21ª – ADMINISTRAÇÃO/ CONTROLE DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	14
NORMA 22ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE	14
NORMA 23ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM.....	14
NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA.....	14
NORMA 25ª - TRANSPORTE.....	14
NORMA 26ª - HIGIENE HABITACIONAL	15
NORMA 27ª - MARCAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E ANÁLISES CLÍNICAS	15
NORMA 28ª - PEQUENAS ALTERAÇÕES E REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO.....	15
NORMA 29ª - APOIO NAS ACTIVIDADES DO QUOTIDIANO	15
NORMA 30ª - ENCAMINHAMENTO PARA ESTRUTURAS DA REDE EXISTENTES	15

NORMA 31ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	15
NORMA 32ª - ACOMPANHAMENTO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO	16
CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS	16
NORMA 33ª - QUADRO DE PESSOAL	16
NORMA 34ª - DIREÇÃO GERAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA	16
NORMA 35ª – EQUIPA TRABALHADORES	16
NORMA 36ª – VOLUNTÁRIOS.....	16
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	17
NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	17
NORMA 38ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
NORMA 39ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	19
NORMA 40ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	19
NORMA 41ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO/A UTENTE.....	19
NORMA 42ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL AO PRESTADOR.....	19
NORMA 43ª – PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES	19
NORMA 44ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	20
NORMA 45ª - ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO	20
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	20
NORMA 46ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	20
NORMA 47ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	20
NORMA 48ª – ESTADOS DE EXCEÇÃO.....	20
NORMA 49ª - PROTEÇÃO DE DADOS.....	20
NORMA 50ª – PROCEDIMENTO EM CASO DE EMERGÊNCIA	21
NORMA 51ª - ENTRADA EM VIGOR	21

REGULAMENTO INTERNO

Enquadramento

O Centro Social do Tourigo – IPSS é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada com o número 55/93 da D.G.A.S, de 13 de janeiro de 1993. É, também, uma Pessoa de Utilidade Pública, número 500941351, com registo no Diário da República, nº 251, datado de 26 de outubro de 1993.

A instituição tem a sua sede na Rua do Calvário nº 119 – Tourigo, sendo o seu objetivo principal o apoio à terceira idade, através do funcionamento das respostas sociais de Centro de Dia (CD) e de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), assim como, o apoio a crianças através da resposta de Apoio à infância (AI) e da proteção de pessoas vulneráveis em Outros Apoios Sociais (OAS).

O Centro Social do Tourigo – IPSS, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, desde abril de 2005, para a resposta social de CENTRO DE DIA.

RESPOSTA SOCIAL - CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento interno define as regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia que devem ser cumpridas pelos/as utentes, familiares de referência e demais partes interessadas nesta resposta social.

NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS APLICÁVEIS

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 actividades da vida diária e rege-se pelo definido:

LEGISLAÇÃO, ACORDO DO COOPERAÇÃO E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS:

- 1-** Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de abril, pelo Decreto-Lei 402/85, de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 29/86, de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021, de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro;
- 2-** Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- 3-** Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019, de 18 de outubro;
- 4-** Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, pela Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, pela Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e pela Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, retificada pela Declaração de Retificação n.º 2/2022, de 16 de agosto, alterada pela Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro e pela Portaria n.º 72/2023, de 10 de março;
- 5-** Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- 6-** Guião Técnico de Centro de Dia da Direção Geral de Ação Social, de dezembro de 1996;
- 7-** Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- 8-** Protocolo de Cooperação entre Instituto de Segurança Social I.P. e o Centro Social do Tourigo – IPSS, para Centro de Dia;
- 9 -** Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS – Instituições Particulares.

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

- 1-** Destinatários: pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 4.ª – Cuidados e Serviços e queiram reduzir o seu isolamento e aumentar os laços de convívio e abertura à comunidade.
- 2-** Objetivos:
 - 2.1** - Fomentar a permanência do idoso na sua área de residência ou o mais próximo possível do seu domicílio;
 - 2.2** - Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - 2.3** - Assegurar um atendimento e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- 2.4** - Promover a dignidade da pessoa proporcionando a estimulação da memória, o respeito pela sua história, cultura e espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 2.5** - Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.6** – Promover a saúde, a participação e a segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e ao contacto com novas tecnologias;
- 2.7** - Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.8** - 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 as recomendações médicas de cada pessoa;
- 2.9** - Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maltrato;
- 2.9** - Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo e estimulando as capacidades de cada utente, promovendo a quebra da rotina e estimulando a manutenção do gosto pela vida;
- 2.10**- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.11**- Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- 2.12**- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.13**- Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- 2.14**- Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- 2.15**- Dinamizar as relações inter-geracionais.

NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

Prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- 1**- Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço para jantar (uma sopa, fruta e pão para casa), assim como, o acompanhamento/apoio nas refeições;
 - 2**- Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - 3**- Administração/ controle de fármacos quando prescritos;
 - 4**- Articulação com os serviços locais de saúde, quando solicitado pelo/a utente/representante legal para marcação de consultas, exames, análises clínicas incluindo transporte e acompanhamento;
 - 5**- Transporte diário do utente do domicílio para a instituição e da instituição para o domicílio;
 - 6**- Cuidados de higiene pessoal;
 - 7**- Tratamento de roupa;
- O Centro de Dia**, pode ainda assegurar:
- 8**- Cuidados de imagem;
 - 9**- Higiene habitacional;
 - 10**- Apoio nas atividades do quotidiano (ida às compras, compra de medicamentos, ida ao cabeleireiro e outros);
 - 11**- Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - 12**- Outros em função das necessidades dos utentes e da disponibilidade / capacidade da instituição.

Os cuidados e serviços são prestados:

- todos os dias úteis, na sede da instituição;
- e, aos fins-de-semana e feriados, no domicílio (apoio complementar, requisitado pelos/as utentes/representante legal).

NORMA 5ª - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

5.1- Tratamento de Dados

Órgãos Sociais, Equipas de trabalhadores e voluntários

- 1- A instituição faz a recolha, tratamento e conservação de dados pessoais dos membros dos órgãos sociais e das equipas de trabalho por imposição do cumprimento de obrigações legais;
- 2- A instituição será a responsável pelo tratamento de dados pessoais dos membros dos órgãos sociais e das equipas da resposta social.

- 3- O processamento poderá ser interno ou externo. No caso de tratamento externo, o mesmo decorrerá do cumprimento de obrigações legais perante entidades oficiais, e para os restantes casos a instituição fica expressamente autorizada, para tal, pelas pessoas das equipas de trabalhadores

Utentes

- 1- A instituição faz a recolha, tratamento e conservação de dados pessoais do/a utente por imposição do cumprimento de obrigações legais;
- 2- A instituição será a responsável pelo tratamento de dados do/a utente, cujo processamento poderá ser interno ou externo. No caso de tratamento externo, o mesmo decorrerá do cumprimento de obrigações legais perante entidades oficiais, e para os restantes casos a instituição solicita o consentimento do/a utente ou familiar de referência.
- 3- A recolha de dados será concretizada pela instituição ou, por entidades parceiras;
- 4- Desde a ficha de inscrição, até à celebração do contrato de prestação de serviços e durante toda a execução da prestação de serviços e durante o período previsto para o cumprimento de obrigações legais, o/a utente ou representante legal dá o seu consentimento informado que os seus dados pessoais possam ser armazenados sob forma digital segura, processados e acedidos nos termos previamente ou pontualmente especificados;
- 5- Os dados pessoais do/a utente contidos no registo ou na base de dados são: nome, morada, contactos telefónicos e endereços eletrónicos (se aplicável), data de nascimento, nacionalidade, nacionalidade, identificação civil, identificação e enquadramento fiscal-

5.2. Garantias no Tratamento de Dados Pessoais

Órgãos Sociais e Equipa de trabalhadores

- 1- Os dados pessoais recolhidos pela instituição destinam-se à gestão da instituição no que aos órgãos sociais diz respeito e à gestão contratual, dos serviços contratados, nomeadamente registos contratuais, e faturação, no que a equipa de trabalhadores respeita;
- 2- A instituição, garante um tratamento leal e reservado dos dados que foram recolhidos. Mais se compromete a aplicar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco;
- 3- A instituição comunicará ou transfira em parte ou na sua totalidade os dados pessoais das pessoas dos seus órgãos sociais e das suas equipas a entidades públicas ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento do contrato de prestação de serviços ou outros contratos;
- 4- A instituição, vai conservar os dados das pessoas dos seus órgãos sociais e das suas de trabalho equipas pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais e para a execução dos mandatos e do contrato, respetivamente.;
- 5- As pessoas que integram os órgãos sociais e as equipas de trabalho, em conformidade com a Lei, têm direito de:
 - a) acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, eliminação, limitação de tratamento, oposição ou tratamento, direito à portabilidade de dados e direito a reclamar para a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados);
 - b) em qualquer altura, retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais.
- 6- Em caso de violação de dados pessoais, a entidade formadora, notificará desse facto a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos previstos na Lei.

Utentes

- 1- Os dados pessoais recolhidos pela instituição, destinam-se à gestão contratual, à prestação dos serviços contratados, à adequação dos serviços às necessidades e interesses do/a utente nomeadamente para efeitos de análise de candidatura ou manifestação de interesse em frequentar a resposta social, frequência da resposta e faturação dos serviços contratualizados.;

- 2- A instituição garante ao/à utente um tratamento leal e reservado dos dados que foram recolhidos. Mais se compromete a aplicar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco;
- 3- A instituição, comunicará ou transferirá em parte ou na sua totalidade os dados pessoais do/a formando/a a entidades públicas ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento deste contrato e eventuais aditamentos.;
- 4- A instituição, vai conservar os dados do/a utente pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais e para a execução do contrato;
- 5- O/a utente, em conformidade com a Lei, tem direito de:
 - a) acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, eliminação, limitação de tratamento, oposição ou tratamento, direito à portabilidade de dados e direito a reclamar para a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados);
 - b) em qualquer altura, retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais;
- 6- Em caso de violação de dados pessoais, a instituição, notificará desse facto a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados nos termos previstos na Lei.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Condições de admissão:

- 1- Idade igual ou superior a 65 anos, podendo haver exceções após avaliação dos técnicos da Instituição;
- 2- Vontade expressa do requerente ou do representante legal com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente.
- 3- Abandono por parte da família (idosos sem apoio familiar);
- 4- Isolamento pessoal;
- 5- Isolamento geográfico;
- 6- Conflito familiar, marginalização, exclusão.

NORMA 7ª – ATENDIMENTO II REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS II INSCRIÇÃO

- 1- O/a utente/representante legal que pretende requisitar serviços, é encaminhado para o gabinete de serviço social. O técnico responsável pelo atendimento, preenche uma ficha de atendimento e posteriormente a ficha de inscrição (estas fichas integram o processo individual);
- 2- No momento da inscrição o/a utente/representante legal deve fazer prova das declarações efetuadas, através da entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - 2.1 Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do/a utente ou representante legal (quando aplicável);
 - 2.2 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente ou representante legal (quando aplicável);
 - 2.3 Comprovativos dos rendimentos do/a utente e agregado familiar;
 - 2.4 Outros documentos: exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
- 3- A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do Centro Social do Tourigo – IPSS, no seguinte horário de atendimento das 9:00 horas às 17:00 horas.

NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Crítérios de prioridade na admissão dos utentes:

- 1- Pessoas com carência económica e mais desfavorecidas;
- 2- Impossibilidade dos/as clientes/ utentes se bastarem a si próprios com a qualidade mínima indispensável;
- 3- Hospitalização do indivíduo ou familiar que presta assistência ao utente ou, outra situação de emergência;
- 4- Residentes na área geográfica de intervenção social;
- 5- Situações encaminhadas por outras instituições;
- 6- Abandono por parte da família;

- 7- Isolamento pessoal;
- 8- Isolamento geográfico;
- 9- Conflito familiar, marginalização, exclusão.

NORMA 9ª – ADMISSÃO

- 1- Para efeito de admissão, o técnico responsável preenche uma ficha de admissão que constitui parte integrante do processo do utente ao qual é atribuído um número.
- 2- No momento da admissão o utente/representante legal deve fazer prova das declarações efetuadas, através da entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - 2.1 Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do/a utente e representante legal (quando aplicável);
 - 2.2 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente e representante legal (quando aplicável);
 - 2.3 Comprovativos dos rendimentos do/a utente e agregado familiar;
 - 2.4 Outros documentos: exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
- 3- A ficha de admissão e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CST – IPSS, no seguinte horário de atendimento das 9:00 horas às 17:00 horas.
- 4- Em caso de dúvida podem vir a ser solicitados outros documentos comprovativos.
- 5- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta num prazo máximo de 10 dias.

NORMA 10ª - PROCESSO DE ADMISSÃO

- 1- O pedido de admissão é registado / analisado pela Diretora Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão na Resposta Social de Centro de Dia, através da elaboração de um relatório social, que é enviado à Direção da Instituição para avaliação. Simultaneamente, envia ao Encarregado Geral para cálculo da mensalidade, os dados pessoais, declaração de rendimentos e serviços requisitados pelo utente ou representante legal; posteriormente, essa proposta de mensalidade é enviada à Direção da Instituição para avaliação e validação da mensalidade a propor ao utente. Toda a informação deve ser enviada à Direção no prazo de dois dias úteis após a solicitação dos serviços.
- 2- A aprovação da admissão e da mensalidade a pagar é da competência da Direção do CST – IPSS, após análise do parecer técnico elaborado pela Diretora Técnica e da proposta de mensalidade elaborado pelo Encarregado Geral;
- 3- Da decisão é dado conhecimento ao/à utente/representante legal, no prazo máximo de 5 dias.
- 4- Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual da responsabilidade da Diretora Técnica, que terá por objetivo, permitir a definição, programação e acompanhamento dos serviços contratualizados.
- 5- Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e a autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
- 6- Os/as 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.
- 7- Antes da respetiva admissão na Resposta Social, é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços nos termos dos serviços acordados entre as partes.
- 8- O contrato identifica os direitos e deveres de ambas as partes e define o valor mensal a pagar, os serviços incluídos na mensalidade, o local da prestação de serviços, a frequência na resposta (apenas em situações de frequência alternada na semana ou no mês) e situações em que ocorre a cessação da prestação de serviços.
- 9- O contrato é elaborado em 2 vias, uma fica arquivado no processo individual do/a utente e a outra via é entregue ao/a utente ou representante legal.
- 10- Sempre que se justifique, ou, seja necessário alterar o contrato é elaborado um aditamento que é assinado pelas partes e devidamente arquivado no processo individual.
- 11- É, também, entregue ao/à utente/representante legal, o regulamento interno da resposta social que irá

frequentar e assinada uma declaração, datada e assinada, que atesta a entrega desse documento. A declaração é arquivada no processo individual como comprovativo.

12- É, ainda, entregue ao /à utente o Regulamento Proteção de Dados Pessoais, em que utente dá o consentimento para a utilização de dados pessoais, nomeadamente para a gestão dos serviços contratualizados e faturação. Este é assinado e a parte da assinatura é destacada e arquivada no processo individual.

13- O acesso e utilização dos dados pessoais do utente/representante legal é restrito aos elementos da equipa técnica, não sendo permitido a intervenção de outros(as) colaboradores(as) na elaboração/entrega dos documentos dos processos dos/das utentes.

NORMA 11ª - ACOLHIMENTO DOS/DAS NOVOS/AS UTENTES

1- O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

1.1- Definição dos serviços a prestar ao/à utente, após avaliação das suas necessidades, eventual deficiência/incapacidade e eventual autonomia/dependência.

1.2- A Diretora Técnica apresentará o/a novo/a utente / cliente aos outros utentes que já frequentam a resposta social, aos trabalhadores, esclarece-lhes as dúvidas e reforça toda a informação necessária. Em caso de ausência da Diretora Técnica, esta delegará o acolhimento no Encarregado Geral ou, na Animadora Socio - Cultural.

1.3- No primeiro dia da integração na resposta há repetição 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.

1.4- É realizada uma visita aos espaços a utilizar na prestação de cuidados e serviços.

1.5- É feita uma avaliação dos riscos que importa minimizar como o receio da mudança articulada versus a eventual rejeição à integração.

1.6- É respeitado na integração o carácter e a personalidade do/a novo/a utente/ cliente, a sua história de vida, a relação com a sua família, com as pessoas do seu círculo afetivo e com a Comunidade.

1.7- É elaborado o relatório do programa de acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do/a utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual e permitirá a definição de medidas de acompanhamento individualizadas.

2- Se, durante este período, o/a utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do/a utente. Devem ser tomadas diligências, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao/à utente, de rescindir contrato de prestação de serviços.

NORMA 12ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1- É elaborado um processo individual, confidencial (podendo ser consultado pelo próprio ou representante legal) devidamente organizado e atualizado e que evidencia o acompanhamento do utente ao longo da sua relação com o Centro de Dia.

É constituído pelas seguintes informações / documentos:

Fase 1 (PC01) - Processo de Candidatura

1.1 – Atendimento II Requisição de serviços;

1.2 – Ficha de inscrição;

1.3 – Documentos do utente;

1.4 – Ficha de avaliação inicial de requisitos;

1.5 – Carta de admissibilidade II Carta de Aprovação;

1.6 – Ficha de utente II Declaração de consentimento de tratamento de dados pessoais II Proposta de mensalidade;

Fase 2 (PC02) - Processo de Admissão e Acolhimento

1.7 – Ficha de admissão + Relatório social;

1.8 – Cálculo da mensalidade II Declaração de Rendimentos;

- 1.9 – Contrato Prestação de serviços e eventuais aditamentos;
- 1.10– Lista de material fornecido pelo cliente;
- 1.11– Comprovativo de entrega Regulamento interno ao utente/representante legal, regulamento proteção dados pessoais;
- 1.12– Programa de acolhimento;
- 1.13– Relatório Programa de acolhimento.

Fase 3 (PC03) – Acompanhamento na Resposta Social

- 1.14– Plano desenvolvimento individual;
- 1.15– Registos do utente;
- 1.16– Processo Saúde
- 1.17– Ficha mensal – Plano individual de cuidados;
- 1.18– Documentação de acompanhamento na resposta social;
- 1.19– Resolução do Contrato prestação de serviços.

2- O processo individual do/a utente é arquivado em local próprio e de acesso apenas à equipa técnica; sendo garantida, sempre, a sua confidencialidade e a justificação para o acesso às suas informações, nomeadamente, em sede de visitas de acompanhamento pela tutela ou de auditorias internas ou externas.

3- Cada processo individual é permanentemente atualizado pela Diretora Técnica.

CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

NORMA 13ª – HORÁRIOS

1- A resposta social Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8:00 horas às 17:30 horas, encerra aos feriados e fins-de-semana.

2- Nos feriados e fins-de-semana é prestado apoio ao/ à utente, sempre que requisitado.

3- O horário de funcionamento dos serviços administrativos é: 2ª a 6ª feira das 09:00 horas às 13:00 horas e das 14:00 horas às 17:30.

NORMA 14ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

O Cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

1 - 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:

- 1.1 - Conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- 1.2 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- 1.3 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- 1.4 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 1.5 - 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- 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, 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, reportada a 31 de dezembro 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. 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, á data de 31 dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- i. - Outras fontes de rendimento (exceto de 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**:

- 4.1** - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- 4.2** - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- 4.3** - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4.4** - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.5** - As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços ao utente.

NORMA 15ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

I- Serviços

Tipologia de Serviços	Percentagem s/ valor do rendimento per Capita
Transporte utente (casa / CD / casa) Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, reforço para o jantar) Apoio na alimentação Higiene pessoal Tratamento roupa Controlo medicação + rastreio à saúde em geral participação nas atividades lúdicas e recreativas marcação de consultas e exames médicos disponibilização de ajudas técnicas apoio nas atividades do quotidiano permanência nas instalações do Centro de Dia, no horário definido Serviços Domiciliados (refeições fim -de -semana e feriados, higiene habitacional).	60%

1 - Prova dos rendimentos do agregado familiar:

- 1.1** - Apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 1.2** - Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou falta de entrega dos

documentos probatórios, a instituição define um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

1.3 - A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos provatórios.

II – Outros Serviços

A resposta social poderá prestar outros serviços:

1. Transporte e Acompanhamento a Consultas nas localidades de: Campo de Besteiros, Mortágua, Tondela; Santa Comba Dão, Viseu e Coimbra

2. Transporte e Acompanhamento a Exames Médicos nas localidades de: Campo de Besteiros, Mortágua, Tondela; Santa Comba Dão, Viseu e Coimbra

3. O valor, de cada um dos serviços é definido pela Direção da Instituição, estando afixada tabela em local de acesso público.

NORMA 16ª – UTENTES NÃO ABRANGIDOS EM ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, estando estabelecido esse valor em tabela afixada.

NORMA 17ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio do/a utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, os serviços requisitados, o rendimento disponível do agregado familiar e se o utente é contemplado no acordo de cooperação;

2- Em caso de não entrega de bases de cálculo da mensalidade a propor – rendimentos e despesas – a mensalidade terá por base o custo médio por utente na resposta social.

3- As comparticipações familiares são revistas anualmente, no máximo até ao primeiro trimestre do ano civil, ou, sempre que ocorram alterações nos serviços prestados;

4- Ocorrerão, também, alterações na comparticipação, quando existirem alterações no rendimento per capita e nas opções de cuidados/ serviços a prestar que darão origem a um aditamento ao contrato de prestação de serviços.

5- As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços ao/à utente.

8- O pagamento da mensalidade em caso de admissão de 2 pessoas do mesmo agregado familiar sofre uma redução de 15% na mensalidade.

NORMA 18ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1 - No primeiro mês da admissão do utente a mensalidade é liquidada no fim desse mês.

2 - Em caso de frequências alternadas (semanais ou mensais), de acordo com as necessidades de obrigatoriedade do pagamento total da mensalidade, mantém-se.

3- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, no gabinete administrativo da instituição: em numerário, cheque, multibanco, ou, por transferência bancária para o IBAN indicada aquando da admissão.

4- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais extra mensalidade contratualizada é efetuado 2 (dois) uteis após a sua realização;

5- Perante ausências de pagamento superiores a 30 (trinta) dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após uma análise da ocorrência.

6- O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, em ausências de 10 ou mais dias não interpolados, por permanência temporária e devidamente comprovada à instituição, com comunicação imediata por parte da Diretora Técnica à Direção, que se pronunciará no prazo de cinco dias.

7 - Os serviços são faturados até:

7.1 - Falecimento do/a utente - até ao último dia que o/a utente frequentou a resposta social.

7.2 - Internamento hospitalar – a família deve informar a instituição da ausência do utente até 2 dias após a ocorrência; o pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 25%, durante o período de internamento; após um mês ausência, a vaga será avaliada pela Direção, e comunicada a decisão no prazo de 5 dias. Em casos excepcionais, a Direção avaliará a situação, sendo responsabilidade da Direção Técnica informar, no imediato, o órgão diretivo.

7.3 – Internamento em Unidade Cuidados Continuados (UCC) – O/A utente ou familiar de referência deverá informar a Instituição da ausência; o pagamento da mensalidade do/a utente sofre uma redução de 25%, durante o período de internamento; após um mês ausência, a vaga será avaliada pela Direção, e comunicada a decisão ao familiar no prazo de 5 dias.

7.4 - Internamento numa Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) - o utente ou familiar de referência deverá avisar, com 15 dias de antecedência, a saída e o valor a pagar considerará o cumprimento dos 15 dias de aviso prévio.

8- A resolução do contrato de prestação de serviços ocorre só e após a verificação pelos serviços administrativos/contabilísticos da instituição de que os pagamentos/faturação dos serviços devidos, conforme o definido no nº 6, foram devidamente liquidados pelo/a utente/representante legal.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

O **Centro de Dia**, por si, ou, em cooperação com instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos/das seus/suas utentes/clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e ocupação de tempos livres.

1 – Aos/às utentes é disponibilizado um plano de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais decorrentes das necessidades e interesses de cada um;

2 - O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por Direção, Diretora técnica, Encarregado geral e Animadora, que comunicam a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;

3 – Estes passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

4 - A autorização do representante legal dos/as utentes é sempre necessária, quando estes/estas não estão capacitados para a decisão de participar em passeios ou deslocações em grupo;

5 - Durante os passeios os/as utentes são sempre acompanhados por trabalhadores da instituição

NORMA 20ª – ALIMENTAÇÃO

1 - As refeições são confeccionadas na cozinha da sede do CST – IPSS;

2 - Horário das refeições:

Pequeno-almoço ----- Das 9h00m às 10h00m

Almoço ----- Das 12h00m às 13h00m

Lanche ----- Às 16h00m

Jantar ----- o/a utente leva para o seu domicílio (sopa, fruta e pão)

Em caso justificado têm direito à refeição no domicílio os utentes de Centro de Dia que, não possam deslocar-se às instalações do edifício sede e necessitem da refeição, sendo obrigados a avisar a instituição com pelo menos 24 horas de antecedência;

- 3** - As ementas são elaboradas por um período semanal pela Nutricionista do Município de Tondela (Parceria) e afixadas no estabelecimento em local bem visível, estas ementas são posteriormente arquivadas, para consulta.
- 4** - Quaisquer eventuais alterações à ementa aprovada, por razões justificadas, terão sempre de ser do conhecimento da Nutricionista;
- 5** – Dietas - Caso tenham necessidade os/as utentes em Centro de Dia têm direito a refeições de dieta desde que esta seja prescrita pelo médico ou nutricionista e mediante apresentação dum documento que comprove essa necessidade e que será arquivado no processo individual;
- 6** – A promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP – Segurança Alimentar.
- 7** – Sempre que se justifique o acompanhamento e o apoio na alimentação do/da utente, este será efetuado por uma trabalhadora do CST – IPSS, desde que requerido pelo/a utente ou o seu representante legal.

NORMA 21ª – ADMINISTRAÇÃO/ CONTROLE DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

- 1-** A medicação administrada ao utente, cumpre as respetivas prescrições médicas.
- 2** – É realizado o arquivo das fichas terapêuticas para cada utente (devidamente atualizadas) que devem estar acompanhadas da devida prescrição médica e que são de acesso reservado á equipa técnica.
- 3-** O Centro de Dia assegura que a medicação seja tomada durante o período de funcionamento da resposta social, procurando que nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, essa prática se mantenha recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários.
- 4**– Controle da medicação prescrita através de parceria formalizada com uma Farmácia que organiza a medicação semanalmente aos/ às utentes que pretendam este serviço, A medicação é entregue na instituição e posteriormente armazenada num armário identificado para o efeito. Caso seja necessária uma medicação extra, ou, por indicação do médico de família e exista necessidade de alteração na medicação, a instituição entra em contato com a farmácia para dar conhecimento e ser implementada a alteração.
- 5-** A trabalhadora que recebe a técnica de farmácia é responsável por conferir, sempre, a medicação.

NORMA 22ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

- 1-** Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do/a próprio utente ou representante legal, no entanto, os/as utentes em Centro de Dia podem sempre que necessitarem pedir o apoio da instituição para a deslocação ao Centro de Saúde a que pertencem;
- 2**– Os/as utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, mas sempre que não exista a retaguarda familiar, a instituição poderá fazê-lo.

NORMA 23ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

- 1-** O serviço de higiene pessoal consiste na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido com a periodicidade a estabelecer e de acordo com as necessidades do/a utente e o contratualizado.
- 2**– Os/as utentes que fazem a sua higiene pessoal na instituição, devem ter roupa de reserva, devidamente identificada numa caixa para o efeito na rouparia para trocar sempre que necessário.

NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA

- 1** - O tratamento de roupas é efetuado aos/às utentes e pode incluir roupas usadas no domicílio do/a utente;
- 2** – Este serviço inclui: verificação/ seleção da roupa, lavagem, secagem, pequenos arranjos, engomagem e distribuição em cestos de roupa individuais entregues nos domicílios dos/das utentes;
- 3** - A roupa de cada utente é identificada com uma etiqueta com 1 número por utente atribuído no serviço de rouparia) e devidamente controlada na entrada na lavandaria (registo em impresso) e na saída da rouparia para entrega no domicílio (registo em impresso).

NORMA 25ª - TRANSPORTE

O serviço de transporte para a frequência do Centro de Dia tem a seguinte organização:

- 1 - Os utentes saem do domicílio cerca das 8h00m para a instituição.
- 2- Regressam ao domicílio no período da tarde a partir das 16h30m.
- 3- O transporte é realizado sempre por um/a trabalhador/a da instituição.
- 4- A Instituição poderá considerar um custo extra para transporte do(a) utente, tendo por base a distância do seu domicílio à Instituição e como valor de referência o custo do Km em vigor.

NORMA 26ª - HIGIENE HABITACIONAL

- 1 - Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do/a utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
- 2 - Este serviço é efetuado uma vez por semana, no entanto, consoante a necessidade do/a utente e o contrato de serviço celebrado poderá aumentar o número de higienes habitacionais; este serviço só é efetuado quando for solicitado por o/a utente ou representante legal.

NORMA 27ª - MARCAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E ANÁLISES CLÍNICAS

- 1 - Sempre que necessário e desde que o/a utente requisite esse serviço, será efetuada a marcação de consultas e exames de saúde ou análises clínicas. Posterior à marcação se o/a utente assim entender ou necessitar a instituição assegura o acompanhamento e o transporte.
- 2- Análises clínicas na instituição através de uma parceria formalizada com um laboratório de análises clínicas, que realiza as análises dos/as utentes nas instalações da instituição sem ser necessário a deslocação ao exterior.
- 3 – Em caso de requisição destes serviços, esta deve ser feita até 48 horas antes (dias úteis), para possibilitar a avaliação da disponibilidade por parte da instituição para prestar esse serviço.

NORMA 28ª - PEQUENAS ALTERAÇÕES E REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

Sempre que necessário e a instituição tiver capacidade para o fazer e que seja vontade do/a utente, será efetuado esse serviço.

NORMA 29ª - APOIO NAS ACTIVIDADES DO QUOTIDIANO

Sempre que seja necessário e que o/a utente tenha dificuldade em fazê-lo, o CST – IPSS pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como o pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento da reforma no posto de correios, compra da medicação, etc.

NORMA 30ª - ENCAMINHAMENTO PARA ESTRUTURAS DA REDE EXISTENTES

Sempre que se justifique e seja requisitado este serviço pelo/a utente ou familiar de referência, o CST – IPSS efetua este serviço através da sua Diretora Técnica.

NORMA 31ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

- 1- Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeira de rodas, canadianas, cama articulada, andarilhos e outros), a instituição poderá providenciar o empréstimo, ou, a cedência onerosa, sempre que:
 - tiver essa ajuda técnica disponível;
 - for solicitada por escrito pela família;
- 2- For aprovada após avaliação do pedido pela Direção no prazo de 5 dias.
- 3- Este empréstimo durará pelo período que este/esta utente necessitar, depois de assinar um documento elaborado, previamente, pelo CST – IPSS que ficará arquivado no processo individual do/a utente.
- 4- O empréstimo da ajuda técnica será avaliado semestralmente após o início do empréstimo, ou no momento em que for entregue, sendo a avaliação do estado de conservação, da utilização do equipamento para os fins que se destina e do cumprimento das regras definidas no documento de empréstimo da ajuda técnica, da responsabilidade da Diretora Técnica. Dessa avaliação deve ser dado conhecimento à Direção, no fim de cada

semestre.

5- Aquando da entrega da ajuda técnica se for verificada a necessidade de reparação do equipamento, essa despesa será assegurada na totalidade pelo utente ou pelo seu representante legal.

NORMA 32ª - ACOMPANHAMENTO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO

Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do/a utente, este será efectuado por uma Ajudante de Ação Direta ou uma Auxiliar de Serviços Gerais do CST – IPSS.

CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS

NORMA 33ª - QUADRO DE PESSOAL

1 - O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível na sede da instituição, com indicação do número de pessoas, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2- Os recursos humanos alocados às atividades fazem parte do quadro de pessoal e estão subordinados às orientações da Direção Geral.

3- As equipas de trabalhadores/as são orientadas pelo código de conduta elaborado pela Direção e a todas as pessoas que exercem funções é-lhes entregue um exemplar aquando da contratação e sempre que este código for revisto.

NORMA 34ª - DIREÇÃO GERAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA

1- A Direção Geral, dirige os destinos da Associação de acordo com os estatutos aprovados em assembleia geral e que cumprem o definido na legislação em vigor, e traça as linhas programáticas de funcionamento da instituição. Compete-lhe, ainda, contratar pessoal, definindo as suas funções de acordo com as respostas sociais a que vão ser alocadas as pessoas contratadas e a legislação em vigor e aprovar o regulamento da resposta social.

2- A Direção Técnica da resposta social de Centro de Dia compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na sede da instituição e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.

3- A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos pelo Encarregado Geral.

NORMA 35ª – EQUIPA TRABALHADORES

1- Direitos:

1.1- Serem respeitados pelos utentes e seus familiares;

1.2- Executar funções no âmbito das suas competências, definidas pela Direção da Instituição;

1.3- Reportar todas as ocorrências à sua chefia hierárquica, no imediato ou logo que possível e registar a ocorrência no livro respetivo.

2- Deveres

2.1- Não omitir e falsear informações;

2.2- Cumprir as orientações dos responsáveis hierárquicos;

2.3- Atuar, com o máximo respeito, pelos usos e costumes dos utentes;

2.4- Tratar de forma isenta, sem favoritismos, nem preconceitos, nem discriminação, os utentes;

2.5- Considerar que o domicílio é inviolável, e como tal, deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações de bens ou objetivos sem prévia autorização do utente e representante legal.

2.6- Cumprir todas as normas de segurança na prestação de cuidados e durante a permanência nos vários locais do edifício da resposta social

NORMA 36ª – VOLUNTÁRIOS

1 - Direitos:

a) Acesso, sempre que possível, a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;

- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
- f) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- g) Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- h) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afetam o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- i) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
- j) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

As faltas justificadas previstas na alínea e) contam, para todos os efeitos, como tempo de serviço efetivo e não podem implicar perda de quaisquer direitos ou regalias.

A qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.

2- Deveres:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 37^a - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Direitos dos/as Utentes:

- 1- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como, o respeito pelos seus usos e costumes;
- 2- Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 3- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- 4- Ser informado das normas e regulamentos vigentes e suas alterações;
- 5- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

- 6-** Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo,
- 7-** Beneficiar dos serviços previamente acordados ou aqueles que, mediante aumento da capacidade de resposta da instituição, possam vir a ser prestados tendo em conta as suas necessidades básicas;
- 8-** Ter um tratamento calmo, confortável, humanizado e com qualidade;
- 9-** Ter direito ao respeito pela sua individualidade e privacidade;
- 10-** Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- 11-** Participar em atividades de grupo, de acordo com os seus interesses e as suas motivações e possibilidades;
- 12-** Apresentar à Direção sugestões que visem a melhoria do serviço e também reclamações nos casos de desrespeito dos seus direitos;
- 13-** A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- 14-** A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua autorização e/ou respetivo representante legal;
- 15-** Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros fatores;
- 16-** À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Deveres dos Utentes:

- 1-** Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 2-** Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da instituição e os trabalhadores da resposta social;
- 3-** Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- 4-** Pagar, mensalmente e atempadamente, até ao dia 10 do mês, o valor da comparticipação contratualizada;
- 5-** Permanecer em casa às horas previstas para ser transportado para o Centro de Dia e para receber a alimentação e os cuidados que tenha requerido, salvo se tiver comunicado a sua ausência com 24 horas de antecedência;
- 6-** Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- 7-** Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
- 8-** Respeitar as normas do presente Regulamento, assim como as decisões tomadas pela Direção sobre o funcionamento e alterações do funcionamento do Centro de Dia.

NORMA 38ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São Direitos Da Instituição:

- 1-** Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 2-** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 3-** Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a utente e/ou representante legal no ato da admissão;
- 4-** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 5-** Suspender este serviço, sempre que os/as 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.

Deveres Da Instituição:

- 1- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global dos serviços da resposta social;
- 2- Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 3- Respeitar a individualidade dos/as utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada pessoa e em cada circunstância;
- 4- Manter os processos dos/das utentes atualizados (responsabilidade da Diretora Técnica);
- 5- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes (responsabilidade da Diretora Técnica);
- 6- Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento e seleção de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 7- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos/as utentes;
- 8- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.

NORMA 39ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

- 1- A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os/as utentes lhe entreguem à sua guarda;
- 2- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo representante legal e / ou utente e pela pessoa da instituição que os recebe.
- 3- A pessoa responsável por este serviço é o Encarregado Geral. 4- A lista referida em 2 é arquivada no processo individual.

NORMA 40ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o/a utente e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e as obrigações das partes;
- 2- Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes e dela resulta um aditamento ao contrato inicial que é devidamente arquivado no processo individual.

NORMA 41ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO/A UTENTE

- 1- Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento em unidade de cuidados continuados/hospitalar, férias ou da definição prévia dos dias em que o/a utente não comparecerá na resposta social. Esta interrupção está sujeita a avaliação mensal quando o período de ausência exceder o mês.
- 2- Todas as ocorrências descritas no ponto anterior devem ser comunicadas por escrito à instituição. Quando o/a utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou pelo representante legal com 8 dias de antecedência;
- 3- Nas situações elencadas no ponto 5, da Norma 16ª – Pagamento de Mensalidades; o/a utente reduz a mensalidade só e após análise dos documentos justificativos.

NORMA 42ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL 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, por integração em outra instituição, por inadaptação persistente ou por morte do utente;
- 2- Por denúncia, o utente obriga-se a informar a instituição 15 dias antes de abandonar a resposta social - exceto em caso de falecimento que deve ser comunicado pelo familiar/responsável legal, até 7 dias após o óbito - implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês em que ocorrer a saída.

NORMA 43ª – PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, deve ser solicitado no gabinete de

serviço social da instituição conforme divulgado na receção da instituição. A instituição também dispõe de um livro de reclamações digital na receção da instituição ou acedido através do sítio da internet www.livroreclamacoes.pt.

NORMA 44ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Esta resposta social dispõe de um livro de registo de ocorrências (identificado para o efeito), onde se registam quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social ou com utentes que a frequentam. Sempre que ocorram situações atípicas estas são relatadas e escritas pelas trabalhadoras que as presenciaram. Todas as ocorrências são assinadas e datadas. Posteriormente são validadas e datadas pela diretora técnica e desenvolvidas ações de acompanhamento da responsabilidade da directora técnica que as comunicará à Direção, por escrito, no máximo aquando da realização da reunião de Direção, subsequente à ocorrência.

NORMA 45ª - ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO

Se o/a utente ou o seu, pretender que a instituição se encarregue de receber a pensão do/a utente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida uma declaração de autorização que é assinada pelo/a utente, pela Presidente da Direção, pela Diretora Técnica, pelo Encarregado Geral que é a pessoa responsável por receber e gerir o dinheiro. Este documento deve ser preenchido no ato da admissão, ou, no máximo durante 5 dias após a integração do/a utente. Esta declaração fica arquivada no processo individual do/a utente.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 46ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

- 1- O regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento de Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria, tendo obrigatoriamente uma revisão anual;
- 2- Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao/à utente ou ao seu representante legal e ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao/ à utente/ representante legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que existirem revisões/atualizações.

NORMA 47ª - 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 e as boas práticas neste tipo de resposta social.

NORMA 48ª – ESTADOS DE EXCEÇÃO

- 1- Sempre que existirem estados de exceção (por exemplo uma pandemia) serão elaborados/implementados/revistos planos de contingência com comunicação atempada a todas as partes interessadas nesta resposta social.
- 2- Será criado um dossiê de arquivo de todos os registos para evidência dos procedimentos implementados e sua avaliação/revisão.

NORMA 49ª - PROTEÇÃO DE DADOS

- 1- Os dados pessoais dos/as utentes destinam-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação da resposta social de Centro de Dia e à faturação dos serviços auferidos pelo/a utente.
- 2- A frequência desta resposta social implica a cedência de dados, por parte do Centro Social do Tourigo - IPSS às Entidades Tutelares ou Fiscalizadoras nomeadamente à Segurança Social, Autoridades de Saúde e à Autoridade Aduaneira, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.

3- A instituição efetua o processamento informático dos dados e a sua conservação pelo período em que o processo do/da utente esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativos e de auditoria. Durante este período reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso e retificação dos mesmos. No Respeito pela Lei 67/98, relativa à proteção de dados pessoais, o Centro Social do Tourigo – IPSS, garante, ao titular dos dados, a confidencialidade de todas as informações aí registadas.

4- Para além do já mencionado, a cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos está sujeita à aprovação do seu titular, mediante cláusula específica colocada nas fichas de inscrição e/ou nos contratos.

NORMA 50ª – PROCEDIMENTO EM CASO DE EMERGÊNCIA

A ocorrência em situação de emergência, seja acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

- 1-** Sempre que a situação o justifique é contactado do INEM;
- 2-** É avisado o representante legal ou a família.
- 3-** Na impossibilidade de ser acompanhado por familiar/ pessoa de referência do/a utente, este/a poderá ser acompanhado /a ao serviço de saúde por 1 trabalhadora, caso os meios de socorro assim o solicitem, no entanto cabe á família, acompanhar o/ a utente assim que lhe seja possível.

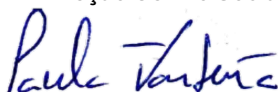
NORMA 51ª - ENTRADA EM VIGOR

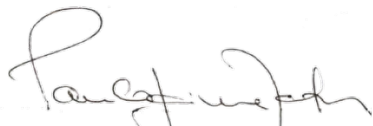
O presente regulamento entra em vigor 30 (trinta) dias após aprovação pela Direção, e revoga o anterior, datado de 06 de agosto de 2023.

Aprovado em reunião de Direção, 31 de agosto de 2024

Remetido ao Instituto da Segurança Social IP, a 4 de setembro de 2024 (comunicação prévia de alterações ao regulamento).

A Direção Centro Social Tourigo – IPSS


(Presidente)


(Vice-presidente)

Assinado por: **José Manuel Tourigo de Lemos**
Num. de Identificação: 07399229
Data: 2024.10.08 18:59:09+01'00'

(Secretário)



(Tesoureiro)



(Vogal)