



*(Handwritten signatures and initials)*

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Raimonda, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, no livro 4 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 17/90, fls. 68 e verso, representada pela Direção na pessoa do seu Presidente Dr Pe Manuel Luís Leão Pacheco de Brito, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto, em 12-03-2015, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social tem Sede em Avenida do Centro Cívico, nº 29, 4590-925 - Raimonda rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Orientação Técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-geral da Segurança Social, que define o modelo de regulamento das participações familiares;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem **objetivos** do CENTRO DE DIA:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

R. M. J.  
R. M. J.  
R. M. J.



## Centro Social Paroquial Raimonda

- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

### NORMA 4ª

#### CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche, complemento noturno;
  - b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - e) Avaliação de valores de glicemia, tensão arterial, peso e outros, por enfermeiro 1 vez/semana na instituição;
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Transporte;
  - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - f) Serviços de apoio domiciliário complementares;
  - g) Acolhimento temporário;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, feriados e aos fins-de-semana.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 5ª

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

### NORMA 6ª

#### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, desde que se justifique;



- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Outros documentos considerados necessários.
2. A ficha de identificação disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição à Diretora Técnica;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 7ª**

**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Fracos recursos económicos;
  - b) Risco de isolamento social;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
  - d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

**NORMA 8ª**

**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição;
3. Da decisão será comunicado ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

**NORMA 9ª**

**ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - e) Avaliação regular e contínua sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante o primeiro mês, 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 objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

**NORMA 10ª**

**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**CAPÍTULO III  
REGRAS DE FUNCIONAMENTO  
NORMA 11ª**

**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 09h00 às 18h00;
2. Poderá haver complementariedade do serviço no domicílio do utente aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.

**NORMA 12ª**

**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);



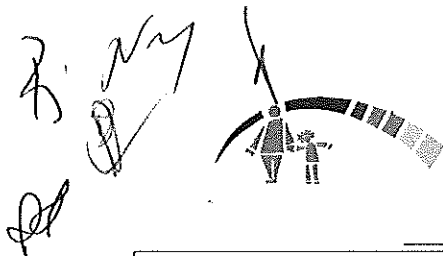
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
- 4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

**NORMA 13ª**

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES  
DA RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA**

- 1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de CENTRO DE DIA é determinada pela aplicação da percentagem de 45% a 60% sobre o rendimento per capita do agregado familiar. Esta comparticipação corresponde à prestação de cuidados e serviços diversificados de acordo com a Orientação Técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da DGSS, conforme tabela seguinte:
- 2. Da aplicação da Orientação Técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-geral da Segurança Social, não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos pela instituição.

<b>Tipo de Serviços dias úteis</b>	<b>Valor Percentual dias úteis</b>
-Nutrição e Alimentação (almoço, lanche, complemento noturno) -Atividades socio-culturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; -Administração da medicação prescrita, e sua aquisição quando necessário; -Articulação com serviços locais de saúde, quando necessário;	35%
-Transporte de utentes (Residência - Centro Social e vice versa)	5%



## Centro Social Paroquial Raimonda

-Tratamento de roupa	5%
-Higiene pessoal (depende do número de vezes)	5%
- Alimentação ao fim de semana e feriados	10%
-Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade da autonomia e Outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço

3. A percentagem do rendimento per capita indicada na Circular nº 4 (de 45% a 60%), para efeitos de apuramento da comparticipação familiar, é aplicada em função do número de serviços prestados. Por esta razão, poderá o somatório dos serviços contratualizados na resposta social de Centro de Dia não atingir as percentagens mínimas e máximas indicadas na Orientação Técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da DGSS.
4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

### NORMA 14ª

#### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### NORMA 15ª

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 5 do mês seguinte aquele a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente;
3. 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.

### NORMA 16ª

#### Seguro de Acidentes Pessoais

Não é celebrado pela instituição seguro de acidentes pessoais para os utentes da resposta social de CENTRO DE DIA, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante se qualquer acidente com o utente, deve ser assumida pelo mesmo. Salvaguardando os acidentes de viação em que os utentes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

### NORMA 17ª

#### SAÍDAS DOS UTENTES

1. As Saídas dos utentes são livres estando apenas condicionadas ao horário de refeições estabelecido.



2. As saídas dos utentes deverá ser realizada após a sua comunicação na secretaria da instituição ou funcionária responsável se serviço;
3. A instituição não se responsabiliza por qualquer acidente ou dano causado pelo cliente no exterior da instituição.

**CAPÍTULO IV  
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS  
NORMA 18ª**

**ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DEMOTRICIDADE E DE  
ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da diretora técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo. Nestas situações o utente poderá ser acompanhado por familiar responsável ou equiparado.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

**NORMA 19ª  
ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço, lanche, complemento noturno;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA 20ª  
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

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

**NORMA 21ª  
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem. A equipa poderá colaborar na articulação com profissional de saúde local para a prestação de cuidados de saúde ao utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

**NORMA 22ª  
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

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

**NORMA 23ª  
TRATAMENTO DA ROUPA**



## Centro Social Paroquial Raimonda

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

### **NORMA 24ª TRANSPORTE**

O transporte é realizado da residência para a instituição e da instituição para a residência, cabendo à instituição a organização e horários do transporte;

### **NORMA 25ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **CAPÍTULO V RECURSOS NORMA 26ª PESSOAL**

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

### **NORMA 27ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

### **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA 28ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São **direitos** dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São **deveres** dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua higiene pessoal, bem como da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;





- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 29ª**

**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

- 1. São **direitos** da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- 2. São **deveres** da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

**NORMA 30ª**

**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
- 2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

**NORMA 31ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

**NORMA 32ª**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

**NORMA 33ª**

**CUMPRIMENTO/ CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS**

1. É admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA 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. É admitida a interrupção por outros motivos julgados de interesse pelo utente e atendíveis pela Direção da instituição, normalmente por um período até 2 meses. Será feita uma análise de cada caso do ponto de vista social e humano, como também do ponto de vista da instituição;
4. A instituição poderá fazer cessar a frequência do utente se o agravamento das condições físicas e psíquicas do utente implicarem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua situação, quando salvaguardada a transferência para outra instituição;
5. O utente poderá denunciar o serviço sempre que entender, devendo para tal informar a instituição com 30 dias antes de abandonar a resposta social.
6. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente, cujo comportamento, seu ou da família, pela sua gravidade, torne impossível a continuidade do apoio prestado. Compete à Direção da instituição ordenar a realização do processo disciplinar.

**NORMA 34ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

**NORMA 35ª**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 36ª**

**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Qualquer alteração ao Regulamento será remetida ao ISS do Porto, 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 37ª**



## Centro Social Paroquial Raimonda

### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

### NORMA 38ª ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 23 de Novembro de 2017

Raimonda, 22 de Novembro de 2017

A Direção:

Manuel Luis das Paçoes de Brito  
Sec.º 1.º do Santo Cruz  
Jacquim Jorge Pinto do Couto  
Fernando Assunção Neto, Sup.  
Doutor Santos Pastor



## Centro Social Paroquial Raimonda

---

Arquivar no processo do utente

O ..... utente/familiar responsável pelo utente do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Raimonda, ..... de ..... de 2017

-----  
(Assinatura do utente/familiar responsável pelo utente)