REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÃMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social Centro de Dia, do **Centro Social da Bajouca**, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, conforme averbamento nº 5/,à inscrição nº 22/92, a fls. 39 verso do Livro nº 5 e fls 44 do Livro nº 15, das Associações de Solidariedade Social, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social Leiria

Esta resposta social 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 atividades da vida diária e rege- se pelo estipulado:

a) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro;
b) Guião Técnico de dezembro 1996 - Centro de Dia – da ex-Direcção Geral da Ação Social
c) Lei nº 58/2019, de 8 de agosto – Lei da aprovação de dados pessoais;
d) Lei nº 74/2017, de 21/6 – Livro de reclamações, alterado pelo Decreto-Lei nº 9/2020 DR nº 49/2020 adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
e) Decreto-Lei nº49/2018 de14 de agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado;
f) Acordo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de Orientação Técnica;
h) Estatutos da Instituição.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatárias, todas as pessoas, com prioridade a partir dos 65 anos, 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 cadapessoa;
d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história,cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à 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) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
b) Alimentação, nomeadamente o pequeno almoço, almoço e o lanche;
c) Administração de fármacos quando prescritos pelo médico assistente, e solicitada pela família;
d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

a) Cuidados de higiene pessoal;
b) Cuidados de imagem básicos;
c) Jantar;
d) Tratamento de roupa;

3. Os cuidados e serviços do Centro de Dia são prestados aos dias úteis.

4. Poderão ser prestados serviços complementares de acordo com as necessidades dos utentes

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de Admissão neste Centro de Dia:

a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, podendo haver exceções após avaliação dos técnicos da IPSS,
b) Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ouindiretamente.
c) 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 efectuadas, 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 a utente pertença;
e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dadospessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. O documento indicado na alínea g) do número anterior poderá ser entregue aquando a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Receção da Instituição;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. 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 seleção dos utentes:

a) Sejam pessoas social e economicamente mais desfavorecidas e desprovidas de estruturas familiares de apoio;
b) Ser natura, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
c) Não possam os utentes bastar-se a si próprios com a qualidade mínima indispensável;
d) Hospitalização do indivíduo ou familiar que presta assistência ao utente, ou outra situação de emergência;
e) e). Abandono por parte da família;
f) f). Isolamento geográfico;
g) Grau de dependência;
h) Ser utente da instituição do Centro Social da Bajouca;
i) Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social do Centro Social da Bajouca

2. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela seguinte:

Critério		Ponderação	Pontuação
Ter conjugue a beneficiar de reposta social		10	10
Ser utente do Centro Social da Bajouca		10	10
Grau de dependência	Independente		10
	Dependente		5
	Totalmente dependente		0
Risco de Isolamento Social	Vive. Sozinho	20	10
	Vive com familiar, mas não ajuda nas necessidades básicas		5
	Vive com acompanhamento permanente		0
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição		10	10
situação económico financeira do Utente	RPC « 255,99€	20	10
	256,00€ « RPC » 500,00€		5
	RPC » 501,00€		0
Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente;		15	10
Situação de emergência social;		15	10

3- Em circunstâncias de igualdade em qualquer das alíneas do número anterior, têm preferência os residentes nafreguesia da sede da Instituição.

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico da Instituição, 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, o Presidente da Direção ou o Diretor Técnico a quemse delegada essa competência;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu familiar/representante legal no prazo de 8 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 Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu familiar/representante legal, através de formulário adequado.

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 Instituição, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que seráposteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 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 08h30 às 18h00;

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 familiare, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter 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 jovensconfiados 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, diferençai 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 usode partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
a) 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.;
b) 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%.
c) 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 impostosobre 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;

NORMA 13ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1 A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª	**Percentagens**
Apenas o previsto no n.º 1	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2 (higiene pessoal e cuidados de imagem	50%
Acrescendo c) ou d) (Jantar ou tratamento de roupa)	55%
Acrescendo c) e d) (jantar e Tratamento de Roupa)	60%

2. Poderão ser disponibilizados outros serviços complementares a serem pagos separadamente da comparticipação:

Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e àautonomia e outros (sujeito a disponibilidade)	A definir dentro das disponibilidades da Instituição
Transporte.	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço
Serviços complementares de apoio no domicílio: Fornecimento de Refeição Sábado e Domingo Apoio higine pessoal das 18h às 20h (seg a sexta) Apoio na Higiene Pessoal ao Sábado (8h30 às 11h30) Apoio na Higiene Pessoal ao Domingo (8h30 às 11h30) Higiene Habitacional	 10% 5% 5% 5% 5%

a) Os serviços contratualizados terão no máximo o valor referente a 75% do rendimento per Capita.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é consideradoo valor real da despesa.

4. Quanto à 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor esta será comunicada ao utente/família com a antecedência de 30 dias

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. Poderá ser fixado anualmente um montante máximo da comparticipação familiar, inferior ao disposto no número anterior;

3. Haverá uma redução de 10% na comparticipação de um utente, sempre que haja mais do que um elemento do agregado familiar a frequentar o Centro de Dia ou outra resposta social na instituição;

4. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, de acordo com o valor da inflação, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. O pagamento das comparticipações é efetuado, em numerário, cheque ou transferência bancária, até ao dia 18 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência doutente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos.

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes, bem como as informações para a uniformização identificativa a ser utilizada;

4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;

NORMA 17ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche;

2. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;

3. O horário das refeições será o seguinte: Pequeno-almoço, 9h15 – 10h30; Almoço, 12h30 – 13h30; Lanche, 16h00 – 16h30.

3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumprirá as respetivas prescrições médicas;

2. A medicação a administrar farar-se-á apenas por solicitação da utente/família.

NORMA 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

3. Em casos pontuais a Instituição recorrerá aos serviços de saúde disponíveis no Centro de Saúde;

4. Em caso de doença súbita ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte do utente para unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o acompanhamento da situação e do próprio utente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante.

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido com, pelo menos, periodicidade semanal ou a estabelecer por acordo, tendo em conta as necessidades do utente e a disponibilidade da Instituição.

2. Os cuidados de imagem incluem limpar e aparar unhas, corte de pelos e barba.

NORMA 21ª TRATAMENTO DA ROUPA

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do utente;

2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue em casa do utente, devidamente tratada e acondicionada.

NORMA 22ª TRANSPORTE

1. A Instituição pode facultar transporte de e para o domicílio do utente, embora este tipo de serviço não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de serviço.

2. O horário do transporte será: 8h30 – 09hh30 (recolha); 17h00 – 18h00 (regresso).

NORMA 23ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Instituição 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.

NORMA 24ª OUTROS SERVIÇOS

Poderão ser disponibilizados outros serviços em função das necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares à valência de Centro de Dia e outros a estabelecer por acordo.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25ª PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à resposta social de 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 emvigor.

NORMA 26ª DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica da Instituição compete a um/a técnico/a, 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 27ª

DIREITOS E DEVERES DIS UTENTES

1. Saõ direitos dos utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usose 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 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 previamenteestabelecido;
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 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua 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 cadacircunstância;
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 aodesenvolvimento da resposta social;
e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
g) Manter os processos dos utentes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes

NORMA 29ª

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 utente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do utente.

NORMA 30ª

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/familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª

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 ouférias/acompanhamento de familiares;

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

3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 50% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 32ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

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

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato

NORMA 33ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

Norma 34ª
Comunicação

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35º

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus tratos, físicos ou verbais, por parte de clientes ou seus familiares aos funcionários da Instituição;

2. Caso tal se verifique, será objeto de análise pela direção técnica ou direção da instituição que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando de imediato exclusão do UTENTE ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência;

3. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de maus Tratos Do Centro Social da Bajouca

NORMA 36ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifique a necessidade de proceder a alterações no funcionamento da resposta social de 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 aos utentes ou familiar/representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo da resolução do contrato, que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. As alterações ao Regulamento deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou familiar/representante no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

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 ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em Reunião da Direção de 22-04-2025. Entra em vigor em 1 de junho de 2025

A Direção,

O Presidente, **O Vice-Presidente,** **A Tesoureira,**

A Secretária, **O Vogal,**