



**C. P. S. S. J**  
CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE S. JORGE

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

# **CENTRO DE DIA**

Elaborado por: Adelaide Alves

Aprovado por: 

Data de Aprovação: 31/07/2024

Mod.034/0



|   |    |
|---|----|
| <b>Índice</b>   |    |
| <b>Capítulo I – Disposições Gerais</b> .....  | 4  |
| Norma 1 – Âmbito de Aplicação.....  | 4  |
| Norma 2 – Legislação Aplicável.....   | 4  |
| Norma 3 – Informação Disponível e disponibilizada .....                               | 5  |
| Norma 4 – Objetivos do Regulamento.....   | 5  |
| Norma 5 – Objetivos do Centro de Dia .....  | 5  |
| Norma 6 – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....                          | 6  |
| <b>Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes</b> .....                           | 7  |
| Norma 7 – Condições de Admissão.....  | 7  |
| Norma 8 – Candidatura.....  | 7  |
| Norma 9 – Critérios de Admissão.....  | 8  |
| Norma 10 – Admissão.....  | 9  |
| Norma 11 – Acolhimento de Novos Utentes.....  | 9  |
| Norma 12 – Processo Individual do Utente.....   | 9  |
| Norma 13 – Lista de Espera.....   | 10 |
| <b>Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento</b> .....                     | 11 |
| Norma 14 – Instalações.....   | 11 |
| Norma 15 – Horários de Funcionamento.....   | 11 |
| Norma 16 – Pagamento da Mensalidade.....  | 11 |
| Norma 17 – Tabela de Participações /Preçário das Mensalidades .....                   | 12 |
| Norma 18 – Alimentação.....   | 15 |
| Norma 19 – Higiene Pessoal.....   | 15 |
| Norma 20 – Tratamento de roupa .....  | 15 |
| Norma 21 – Saúde.....   | 15 |
| Norma 22 – Aquisição de Bens.....   | 16 |
| Norma 23 – Atividades/Serviços Prestados.....   | 16 |
| Norma 24 – Atividades de Animação Sociocultural, Recreativas e Ocupacionais .....     | 17 |
| Norma 25 – Quadro de Pessoal.....   | 17 |
| Norma 26 – Direção Técnica.....   | 17 |
| <b>Capítulo IV – Direitos e Deveres</b> .....   | 17 |
| Norma 27 – Direitos dos Utentes.....  | 17 |
| Norma 28 – Deveres dos Utentes.....   | 18 |
| Norma 29 – Direitos dos familiares/Pessoas de Referência .....                        | 19 |
| Norma 30 - Deveres dos familiares/Pessoas de Referência .....                         | 19 |
| Norma 31 – Direitos da Instituição.....   | 19 |
| Norma 32 – Deveres da instituição.....  | 20 |
| Norma 33 – Interdições.....   | 21 |
| Norma 34 – Infrações/ Penalidades .....   | 21 |
| Norma 35 – Política de Privacidade / Proteção de Dados e Confidencialidade .....      | 21 |
| Norma 36 – Situações de negligência, abusos e maus tratos .....                       | 21 |
| Norma 37 – Incapacidade do utente / Maior Acompanhado .....                           | 22 |
| Norma 38 – Depósito e Guarda dos bens dos Utentes.....                                | 22 |
| Norma 39 – Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....             | 22 |
| Norma 40 – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Utente.....         | 23 |
| Norma 41 – Cessação da Prestação de Serviços p/facto não imputável ao prestador ..... | 23 |



|   |           |
|---|-----------|
| Norma 42 – Óbito do Utente.....   | 23        |
| Norma 43 – Livro de Reclamações.....  | 24        |
| Norma 44 – Metodologia de auscultação do grau de satisfação de utentes e famílias ..... | 24        |
| Norma 45 – Registo de Ocorrências .....   | 24        |
| <b>Capítulo V – Disposições Finais.....</b>   | <b>24</b> |
| Norma 46 – Alterações ao Regulamento.....   | 24        |
| Norma 47 – Integração de lacunas.....   | 24        |
| Norma 48 – Disposição Complementares.....   | 25        |
| Norma 49 – Entrada em Vigor.....  | 25        |

### 1. LISTA DE REVISÕES

| Revisão n.º | Tipo de Revisão                            | Página(s)          | Data       |
|-------------|--|--------------------|------------|
| 0           | Elaboração inicial                         | Todas              | 09/09/2008 |
| 1           | Revisão de capítulos                       | Todas              | 08/02/2010 |
| 2           | Revisão Geral                              | Todas              | 28/10/2013 |
| 3           | Atualização novas orientações legislativas | Todas              | 15/04/2015 |
| 4           | Revisão do capítulo III, norma 16          | 10,11,12           | 28/07/2016 |
| 5           | Revisão das normas 4,7,16                  | 5,6,7,13           | 10/01/2017 |
| 6           | Revisão das normas 2,16                    | 4, 10 a 13         | 27/11/2017 |
| 7           | Revisão da norma 4                         | 5,6                | 08/11/2018 |
| 8           | Revisão da norma 16                        | 10-13              | 28/02/2019 |
| 9           | Revisão geral                              | Todas              | 28-09-2019 |
| 10          | Revisão geral                              | Todas              | 21/06/2022 |
| 11          | Revisão geral                              | Todas              | 20/05/2023 |
| 12          | Revisão geral                              | Todas              | 21/06/2024 |
| 13          | Revisão normas 2, 7, 17,26,48              | 4,7,11,12,17,24,25 | 30/07/2024 |

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O **Centro Paroquial e Social de S. Jorge**, Instituição Particular Solidariiedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Publica, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viana do castelo desde 2006 para a resposta social de **Centro de Dia**, com capacidade para 15 utentes. O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
2. O **Centro Paroquial e Social de S. Jorge** tem como:
  - 2.1 Missão responder às necessidades bio-psico-sociais da comunidade local, com eficiência e qualidade; potenciando a sua integração social; num espírito de solidariedade humana, cristã e social.
  - 2.2 Visão prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas respostas sociais que desenvolve, prevenindo situações de exclusão social e melhorando a qualidade de vida da população.
  - 2.3 Valores principais:
    - 2.3.1 Respeito pela dignidade da pessoa humana
    - 2.3.2 Espírito de convivência e Solidariedade Social
    - 2.3.3 Valores éticos e cristãos
    - 2.3.4 Aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os utentes
    - 2.3.5 Cooperação
    - 2.3.6 Valorização integral dos indivíduos, das famílias e da comunidade paroquial

### NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Centro de Dia rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que procede à sexta alteração ao Estatuto das IPSS.
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, que 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, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento das respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual, que estabelece o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
- d) Guião Técnico n.º 8, do Centro de Dia, da Direção-Geral da Ação Social (DGAS), dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- e) Protocolo de cooperação em vigor.

- f) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- g) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.
- h) Compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

**NORMA 3 - INFORMAÇÃO DISPONÍVEL E DISPONIBILIZADA**

Documentos que estão afixados, em local visível, para consulta paralelamente à consulta do presente Regulamento:

1. Identificação da Direção Técnica
2. Horário de funcionamento das atividades e serviços
3. Mapa semanal das ementas, incluindo dietas
4. Preçário e tabela da comparticipação familiar
5. Referência à existência de Livro de Reclamações
6. Minuta do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados
7. Política de Privacidade / Proteção de Dados

**NORMA 4 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços às partes interessadas
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.
4. Prevenir interpretações dúbias ou contraditórias.

**NORMA 5 - OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA**

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida.
2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas.
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.
5. 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.
6. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
7. 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 recomendações médicas de cada pessoa.

8. 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.
9. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.
10. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
11. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais.
12. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
13. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competência da família.
14. Promover relações com a comunidade e na comunidade.
15. Dinamizar relações intergeracionais.

#### **NORMA 6 - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal.
  - 1.2 Cuidados de Imagem: Serviços de pedicure e manicure, desfazer a barba, pentear o cabelo.
  - 1.3 Fornecimento e apoio na refeição – pequeno-almoço, almoço e lanche.
  - 1.4 Tratamento de Roupas: Serviço de lavandaria, secagem, engomagem, distribuição da roupa e pequenos arranjos.
  - 1.5 Cuidados de Saúde / Assistência medicamentosa (gestão, preparação e administração da medicação conforme prescrição médica, controlo de diabetes, de tensão arterial e peso).
  - 1.6 Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional
  - 1.7 Apoio Social (informação e encaminhamento acerca de direitos, deveres e obrigações; apoio no preenchimento de impressos).
  - 1.8 Assistência Religiosa.
2. Esta resposta pode abranger a prestação dos seguintes serviços sujeitos a um pagamento adicional:
  - 2.1 Serviço de refeição e higiene pessoal aos fins de semana e feriados
  - 2.2 Transporte de casa para o Centro e do Centro para casa.
  - 2.3 Serviços de transporte ao exterior.
  - 2.4 Serviços de arrumação e pequenas limpezas no domicílio.
  - 2.5 Acompanhamento ao exterior.
  - 2.6 Serviço de fisioterapia.
  - 2.7 Medicação, suplementos alimentares, fraldas e outros produtos fármacos.
  - 2.8 Material de enfermagem.
  - 2.9 Ajudas técnicas específicas.
  - 2.10 Bens pessoais específicos.
  - 2.11 Cuidados de estética (buço, sobrancelhas).

- 
- |      |  |
|------|--|
| 2.12 | Corte e pintura de cabelo  |
| 2.13 | Consultas médicas, intervenções cirúrgicas e internamentos hospitalares. |
| 2.14 | Tratamentos e cuidados em gabinetes particulares.                        |
| 2.15 | Despesas de funeral e todas as diligências advenientes.                  |
| 2.16 | Despesas com vestuário e calçado.  |
| 2.17 | Chamadas telefónicas realizadas pelo utente ou por sua conta.            |
| 2.18 | Outro serviço que seja solicitado pelo utente ou seu responsável.        |

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 7 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no Centro de Dia:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos ou um grau de incapacidade e/ou necessidade que justifique a sua integração em Centro de Dia, situações a analisar caso a caso;
2. Em casos excepcionais, possuir idade inferior a 65 anos, em situação de carência, disfunção social, condição de saúde ou isolamento social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo Centro de Dia.
3. Concordância do utente e/ou responsável com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição.

### NORMA 8 - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de um **pedido de admissão** que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário; ou cartão de cidadão.
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário ou cartão de cidadão.
  - 1.3 Número de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário ou cartão de cidadão.
  - 1.4 Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença; ou cartão de cidadão.
  - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado.
  - 1.6 Última declaração de IRS ou comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário. Estes documentos deverão ser entregues anualmente, no início de cada civil e sempre que houver alterações aos rendimentos, para atualização do processo.
  - 1.7 Declaração da farmácia das despesas com aquisição de medicamentos.
  - 1.8 Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente.

2. O período de candidatura decorre durante o ano.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser disponibilizados para recolha dos dados no ato da candidatura e entregues na admissão.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a curatela ou de maior acompanhado.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### NORMA 9 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
  - 1.1 Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas
    - 1.1.1 Autónomo, não necessita de apoio – 0%
    - 1.1.2 Necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade – 15%
    - 1.1.3 Necessita de apoio na higiene pessoal, tarefas da vida quotidiana e na mobilidade – 25%
    - 1.1.4 Totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas – 35%
  - 1.2 Ausência ou indisponibilidade da família
    - 1.2.1 Ausência da família – 25%
    - 1.2.2 Indisponibilidade da família – 20%
  - 1.3 Situação económico-financeira precária
    - 1.3.1 <500,00€ - 15%
    - 1.3.2 500,00€ a 750,00€ - 10%
  - 1.4 Risco de isolamento social e/ou geográfico
    - 1.4.1 Falta de recursos relacionais com risco de isolamento social – 10%
    - 1.4.2 Insuficientes recursos relacionais com risco de isolamento social – 5%
  - 1.5 Residir na área geográfica do equipamento
    - 1.5.1 Residente ou natural de S. Jorge e Ermelo – 15%
    - 1.5.2 Residente ou natural em Oliveira – 10%
    - 1.5.3 Residente ou natural do Concelho de Arcos de Valdevez – 5%
2. Em caso de empate no resultado da pontuação, são critérios de priorização dos candidatos, a antiguidade do pedido e a frequência em algum serviço disponibilizado pela instituição.



**NORMA 10 - ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o Presidente da Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou à pessoa responsável no prazo de oito dias.
4. No ato da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.
5. Se o utente admitido em Centro de Dia não comparecer nos 8 dias seguintes à data prevista para tal, sem justificação, o seu processo será arquivado.
6. A admissão será condicionada ao período experimental de um mês para integração, observação e verificação das condições deste regulamento.

**NORMA 11 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Programa de Acolhimento inicial corresponde ao período, de 30 dias, de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa responsável.
2. O acolhimento de novos utentes é individualizado. A Diretora Técnica apresenta o recém-chegado aos outros utentes e aos colaboradores, apresenta o espaço e respectivas áreas organizacionais existentes, esclarece quaisquer dúvidas e reforça toda a informação necessária.
3. Os primeiros serviços prestados são geridos, adequados e monitorizados, assim como as reações do utente.
4. Sempre que necessário são recordadas as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades dos elementos intervenientes na prestação dos serviços.
5. Sempre que necessário solicita-se a participação dos utentes para apresentarem sugestões e/ou reclamações.
6. Após 30 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente. Nessa altura são prestadas informações ao utente e/ou pessoa responsável sobre a forma como decorreu a integração do utente no estabelecimento.
7. Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a situação de inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

**NORMA 12 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Para cada idoso admitido é elaborado um processo individual onde são registados os seguintes dados:
  - 1.1. Pedido de admissão;
  - 1.2. Dados de Identificação do utente
  - 1.3. Dados de identificação e contacto do familiar ou representante legal a contactar em caso de emergência;



- 1.4. Critérios de admissão quando aplicável;
- 1.5. Declaração assinada em como autoriza a informatização/tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo;
- 1.6. Documentos comprovativos entregues aquando do pedido de admissão (ex: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas...)
- 1.7. Data de início da prestação do serviço;
- 1.8. Ficha de cálculo de comparticipação familiar;
- 1.9. Contrato de Prestação de serviços
- 1.10. Termo de consentimento para captura de imagem e vídeo;
- 1.11. Programa e Relatório do Programa de acolhimento inicial;
- 1.12. Avaliação diagnóstica;
- 1.13. Identificação e contacto do médico assistente;
- 1.14. Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias...);
- 1.15. Plano de cuidados pessoais;
- 1.16. Plano individual, revisões e avaliações;
- 1.17. Todos os registos da prestação de serviços e participação nas atividades;
  - a. Registos de diligências, ocorrências, períodos de ausências e situações anómalas;
  - b. Data e motivo da cessação da prestação de serviços;
  - c. Outros elementos relevantes.
2. Do processo individual do utente consta ainda o seu processo individual de saúde, consultado de forma autónoma, e do qual consta a informação médica (dados pessoais, medicação, dieta, alergias, registos e outras) e relatórios médicos sobre a condição de saúde do utente.
3. O Processo Individual é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. O utente e/ou seu responsável tem conhecimento da informação constante no processo individual.
5. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

#### **NORMA 13 - LISTAS DE ESPERA**

1. Os utentes que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritos na Lista de Espera;
2. O responsável pela gestão da lista de espera informa o utente e/ou o responsável, semestralmente, ou sempre que solicitado da sua posição na lista de espera;
3. Quando o utente e/ou pessoa responsável informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista, a instituição arquiva o processo por um período de um ano e atualiza a lista de espera.
4. Quando o utente e/ou pessoa responsável informa que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se a uma reavaliação dos critérios.

---

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

**NORMA 14 - INSTALAÇÕES**

1. O Centro de Dia está sediado no Lugar da Igreja, União de freguesias de S. Jorge e Ermelo, Concelho de Arcos de Valdevez.
2. A instituição está dividida nos seguintes espaços: Quartos, Copa c/ sala de estar, Gabinete Técnico, Recepção, Gabinete de saúde, Instalações para o pessoal, Sala de estar/ocupação, Sala polivalente, Instalações sanitárias, Refeitório, Cozinha, Lavandaria e rouparia, Barbearia e Armazém.
3. São zonas reservadas aos utentes: a copa c/ sala de estar, a sala de estar/ocupação, as instalações sanitárias, o refeitório e a sala polivalente.
4. São zonas reservadas ao pessoal uma sala e casa de banho de acesso restrito aos colaboradores.

**NORMA 15 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. Os cuidados são prestados de segunda a sexta, das 9h00 às 18h00.
2. O horário de funcionamento pode ser prolongado até às 20h00, se o utente manifestar preferência/necessidade em jantar na instituição, no entanto, nesta situação, a instituição não assegura o transporte para o domicílio.
3. Aos fins-de-semana e feriados, há a possibilidade de serem prestados os serviços de alimentação no domicílio entre as 11h00 e as 13h00 e serviços de higiene pessoal.

**NORMA 16 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado na secretaria da instituição até ao dia 8 de cada mês, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h30.
2. As modalidades de pagamento possíveis são: numerário, cheque ou transferência bancária.
3. O pagamento de despesas extra mensalidade é efetuado no mês seguinte à realização da despesa.
4. O idoso admitido durante a primeira quinzena do mês deverá pagar a mensalidade na íntegra, sendo admitido na segunda quinzena pagará metade da mensalidade estipulada.
5. O não pagamento atempado do montante da mensalidade/complicação e demais serviços prestados, dará origem a uma penalização, pela mora correspondente à taxa de juro afixada pela portaria do governo a cada ano.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar a sua situação.

**NORMA 17 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação das seguintes percentagens sobre o rendimento per capita do agregado familiar:

|  |     |
|--|-----|
| Situação Tipo (fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche; atividades de animação/socialização ) | 45% |
| Jantar   | 5%  |
| Cuidados de Higiene e Conforto   | 5%  |
| Tratamento de Roupa  | 5%  |

3. Os serviços que constam na Norma 6, n.º 2 deste regulamento, não estão incluídas nesta comparticipação mensal, são consideradas despesas adicionais e, como tal, estão sujeitos a um pagamento adicional.

3.1 Serviços extra – mensalidade:

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Refeição ao fim-de-semana e feriados  | 10%                        |
| Transporte domicílio instituição e vice-versa, exceto freguesia de S. Jorge e Ermelo e Oliveira | Conforme preçário em anexo |
| Acompanhamento ao exterior  |                            |
| Higiene habitacional  |                            |

4. O preçário dos serviços sujeitos a um pagamento adicional encontra-se em anexo no presente regulamento e está afixado em local acessível na instituição, mod. 125 Comparticipação de utentes e famílias.
5. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo: RC = Rendimento per capita mensal  
 RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)  
 D = Despesas mensais fixas  
 n = Número de elementos do agregado familiar

6. Além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

6.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações: a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

7. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos mensal ilíquido do agregado familiar, consideram-se rendimentos:

7.1 Trabalho dependente;

7.2 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

7.3 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 findos de pensões e as pensões de alimentos

7.4 Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares ou por deficiência; no caso da Prestação Social para a Inclusão considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50 % do montante recebido pelo utente).

7.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

7.6 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 de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do

RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor

7.7 Capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º 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%.

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

8. A prova dos rendimentos é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega de documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, que não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
10. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
11. Ao somatório das despesas 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 considerado o valor real da despesa
12. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os utentes e/ou os seus responsáveis serão avisados através de carta registada com aviso de receção ou pessoalmente, com uma antecedência de 30 dias.
13. A comparticipação familiar máxima está definida no mod.125 Comparticipação de utentes e famílias.
14. Nas situações em que o utente seja admitido na segunda quinzena do mês, será cobrado metade da mensalidade apurada.
15. Nos casos de discordância com o valor de mensalidade apurado, após avaliação pelo Diretor Técnico, pode ser proposta à Direção um abatimento à comparticipação familiar, que é analisado previamente com o utente e/ou o seu responsável, seguindo os seguintes critérios:

15.1 Apresentação de encargos elevados que não são considerados no cálculo da mensalidade

15.2 Casos sociais que necessitem da frequência desta resposta social, mas que apresentem discordância com o valor da mensalidade apurado.

16. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
17. As comparticipações familiares são revistas anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento per capita e nos serviços a prestar.
18. A falta de entrega dos documentos comprovativos dos rendimentos determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

#### **NORMA 18 - ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
2. Cada utente, se desejar, pode levar o jantar para o seu domicílio ou jantar na instituição.
3. Aos utentes que jantam na instituição não é assegurado o transporte para o domicílio.
4. A ementa é afixada semanalmente em local bem visível para o conhecimento dos utentes e dos seus responsáveis e/ou familiares; é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
5. As dietas de cada utente, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
6. Os regimes de alimentação especial, obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos utentes.
7. Será disponibilizado um copo de vinho ao almoço a todos os utentes, que não tenham contra-indicação para o consumo de bebidas alcoólicas aos utentes
8. Sempre que a situação o justifique poderá haver uma flexibilidade nos horários estipulados das refeições.

#### **NORMA 19 - HIGIENE PESSOAL**

1. 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.
2. Os utentes com autonomia física e psíquica deverão efetuar a própria higiene.
3. Os utentes semi-dependentes ou dependentes deverão ter a colaboração das colaboradoras de serviço na realização da higiene pessoal.

#### **NORMA 20 - TRATAMENTO DA ROUPA**

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

**NORMA 21 - SAÚDE**

1. Aquando da admissão do utente, este deverá apresentar uma declaração médica, na qual conste as principais patologias, a terapêutica efectuada e a dieta alimentar mais adequada ao seu estado de saúde, se necessário.
2. Os utentes têm apoio médico proporcionado pelo Centro de Saúde de Arcos de Valdevez sempre que haja necessidade.
3. A medicação é administrada de acordo com o guia da terapêutica, se o utente assim o desejar. Sempre que for administrada medicação, esta deverá ser registada no registo da terapêutica.
4. Se se verificar uma situação de doença súbita do utente, no período em que o utente se encontra no Centro de Dia, este será encaminhado para o Serviço de Urgência do Centro de Saúde; sendo os seus familiares ou responsáveis informados de imediato.
5. Sempre que se verifique necessidade de internamento hospitalar, o acompanhamento nesse estabelecimento é da competência dos familiares ou responsáveis.
6. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar, o utente pode ser acompanhado por uma colaboradora nas consultas de especialidade e na realização de exames médicos.

**NORMA 22 - AQUISIÇÃO DE BENS**

1. O vestuário é adquirido pelo utente ou pelos seus responsáveis;
2. Todos os produtos de higiene pessoal são suportados pelo utente;
3. Os produtos de incontinência podem ser adquiridos pela instituição sendo, posteriormente, custeados pelo utente ou seus responsáveis;
4. Sempre que o utente necessite de medicamentos ou material ortopédico (canadianas, próteses, calcanheiras...) estes poderão ser adquiridos pela instituição, mediante autorização do utente e/ou responsáveis, sendo posteriormente custeados pelos mesmos.

**NORMA 23 - Atividades/Serviços Prestados**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>09:00h – 10:00h</b> | Abertura dos serviços<br>Acolhimento dos Utentes / Início do transporte da Instituição |
| <b>09:00h – 10:00h</b> | Refeição do Pequeno-Almoço   |
| <b>10:00h – 11:00h</b> | Apoio na higiene pessoal aos Utentes Semi-dependentes                                  |
| <b>10:00h – 12:00h</b> | Atividades de Ocupação/Animação/Lazer  |
| <b>12:00h – 13:00h</b> | Refeição do Almoço   |
| <b>13:00h – 14:00h</b> | Hora do Descanso / Tempo Livre   |
| <b>14:00h</b>          | Apoio na higiene pessoal aos Utentes Semi-dependentes                                  |
| <b>14:00h – 16:00h</b> | Atividades de Ocupação/Animação/Lazer  |
| <b>16:00h – 16:30h</b> | Refeição do Lanche   |



|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>16:30h</b>          | Apoio na higiene pessoal aos Utentes semi-dependentes |
| <b>16:45h – 18:00h</b> | Transporte da Instituição                             |
| <b>18:00h</b>          | Encerramento dos serviços                             |

**NORMA 24 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, RECREATIVA E OCUPACIONAL**

1. As atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional constam do Plano anual de Atividades e visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas; convivência social entre os utentes, familiares, amigos, cuidadores e comunidade.
2. Sempre que a instituição organizar passeios ou saídas é dado a conhecer ao representante legal.
3. Os passeios e deslocações são por norma gratuitos, contudo podem ser desenvolvidas iniciativas que envolvam encargos extra, que devem ser pagos pelo utente ou seu responsável após concordância do mesmo.
4. Durante os passeios os idosos serão sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

**NORMA 25 - QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal deste Centro de Dia encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é constituído por diretor técnico, animador social, ajudante de centro de dia, cozinheiro e auxiliar de serviços gerais.

**NORMA 26 - DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica.

**CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 27 - DIREITOS DOS UTENTES**

1. Ser tratado no respeito pela dignidade humana, ser acolhido com civildade, não ser tratado por tu; não esperar longos períodos de tempo sem obter informação e explicação; ser respeitado o seu pudor e privacidade.
2. Ao respeito pelas suas convicções culturais e religiosas.
3. À prestação de cuidados continuados e apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. Ao acompanhamento do médico de família, de enfermeiros e/ou outros profissionais.
5. Ao respeito pela sua vontade, sempre que não prejudique o seu bem-estar físico e/ou psíquico.
6. À confidencialidade de todos os elementos identificativos que lhe respeitam.
7. Ao acesso aos dados registados no processo individual da instituição.



8. À privacidade na prestação de todo e qualquer acto (todos os cuidados praticados nas zonas íntimas devem ser realizados com recato, sem observações desnecessárias e com discrição).
9. A participar nas actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas festas, passeios ou visitas que se realizam, se o seu estado de saúde o permitir.
10. A receber visitas de familiares e amigos dentro do horário estipulado, mantendo e intensificando os laços que a eles o une.
11. A usufruir de um espaço para o estabelecimento de comunicação em privado.
12. A apresentar sugestões e reclamações à directora ou à responsável e receber, em tempo útil, resposta, informação ou comentário às mesmas.
13. A usar as instalações da instituição que lhe forem destinadas, bem como os espaços comuns.
14. A usar o telefone em condições de privacidade e a fazer chamadas telefónicas sempre que desejar, sendo estas custeadas pelo próprio.
15. A deslocar-se ao exterior desde que tenha autorização da colaboradora responsável. As saídas ocasionais são livres para todos os utentes com exceção:
  - a) Dos que por qualquer limitação física e/ou perturbação psíquica possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, nestes casos só poderão sair quando acompanhados por uma familiar/responsável ou por um colaborador da instituição.
  - b) Quando a pessoa responsável não autorizou a saída, mediante termo de responsabilidade.
16. À inviolabilidade da correspondência – as colaboradoras só podem abrir a correspondência a pedido dos utentes.
17. A ter acesso a ajudas técnicas que estejam disponíveis na instituição para empréstimo como, por exemplo, cama articulada, andador, cadeira de rodas, canadianas, tripés. No ato de cedência da ajuda técnica será preenchido um termo de responsabilidade (mod.135), no qual o utente assume a responsabilidade pelo zelo e bom estado de conservação da ajuda técnica e fica registado o empréstimo.

#### **NORMA 28 - DEVERES DOS UTENTES**

1. Cumprir os regulamentos e normas estabelecidas;
2. Zelar pelo seu estado de saúde, aceitando as orientações quer dos profissionais de saúde, quer da instituição.
3. Fornecer todas as informações com verdade, sempre que sejam solicitadas, sem ocultar ou deturpar os dados.
4. Respeitar os direitos dos outros utentes, sendo alguns exemplos deste tipo de desrespeito, tentar obter um tratamento preferencial, não respeitar regras de higiene e de civilidade no comportamento e no uso das instalações sanitárias, tentar obter favores ou atenções.
5. Colaborar com as colaboradoras no cumprimento das orientações médicas, nomeadamente, a terapêutica, a dieta alimentar e os cuidados de higiene.
6. Respeitar as regras de funcionamento da instituição.
7. Cumprir os horários estabelecidos.
8. Proceder ao pagamento das mensalidades e despesas adicionais que lhe forem importadas.

9. Usar protecção no caso de incontinência, para manter o mobiliário e os aposentos limpos e evitar a sua deterioração.
10. Zelar pela conservação dos equipamentos e materiais
11. Respeitar todos os colaboradores da instituição.
12. Sempre que o utente se ausente da instituição sem acompanhante deve preencher a Autorização de saída (mod. 203) e avisar um dos colaboradores de serviço, do local para onde se ausenta e, no caso de sair com acompanhante deverá ser preenchido o termo de responsabilidade de saídas (mod.202).

**NORMA 29 - DIREITOS DOS FAMILIARES / PESSOAS DE REFERÊNCIA**

Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

1. Participar nas atividades e no projeto global do Centro de Dia;
2. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
3. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
4. Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

**NORMA 30 - DEVERES DOS FAMILIARES / PESSOAS DE REFERÊNCIA**

Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
4. Zelar pela boa conservação das instalações, dos bens e equipamentos;
5. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

**NORMA 31 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. Zelar pelo cumprimento dos regulamentos e normas estabelecidas, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico
4. Zelar pelo cumprimento das rotinas diárias pré-estabelecidas.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas no acto de admissão
6. Receber as mensalidades e despesas adicionais dos utentes dentro dos prazos estipulados.
7. Exigir a manutenção do mobiliário e os aposentos limpos.

8. Zelar pela conservação dos equipamentos e materiais, evitando gastos desnecessários.
9. Garantir o respeito com todos os colaboradores da instituição.
10. Ter conhecimento prévio das ausências dos utentes (15 dias de antecedência)
11. Fazer cumprir com o estipulado no regulamento interno.
12. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou responsáveis, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no 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.

#### **NORMA 32 – DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Prestar cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência.
2. Tratar os utentes com respeito pela dignidade humana, civilidade e privacidade.
3. Respeitar as convicções culturais e religiosas dos utentes.
4. Prestar cuidados continuados e apropriados estado de saúde de cada utente, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais
5. Cumprir a agenda de consultas normais ou de especialidade em estabelecimentos de saúde oficiais, quando prescritas pelo médico assistente.
6. Respeitar a vontade dos utentes, se não prejudicar o seu bem-estar físico e/ou psíquico.
7. Garantir a confidencialidade dos dados identificativos dos utentes.
8. Envolver os utentes na realização das actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas festas, passeios ou visitas que se realizam, se o seu estado de saúde o permitir.
9. Permitir que os utentes recebam visitas de familiares e amigos dentro do horário estipulado, mantendo e intensificando os laços que a eles o une.
10. Garantir um espaço para o estabelecimento de comunicação em privado.
11. Gerir adequadamente as sugestões e reclamações, em tempo útil, resposta, informação ou comentário às mesmas.
12. Facilitar o uso das instalações da instituição reservadas aos utentes, bem como os espaços comuns.
13. Facilitar a utilização do telefone em condições de privacidade
14. Permitir a deslocação ao exterior desde que tenha autorização da colaboradora responsável.
15. Assegurar a inviolabilidade da correspondência – as colaboradoras só podem abrir a correspondência a pedido dos utentes.
16. Promover o bem-estar e a qualidade de vida dos seus utentes
17. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
18. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
19. Manter os processos dos utentes atualizados.

**NORMA 33 - INTERDIÇÕES**

É vedado aos utentes:

1. Trazer para o Centro qualquer tipo de bebidas alcoólicas, sem autorização prévia.
2. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
3. Fumar dentro das instalações.

**NORMA 34 - INFRAÇÕES/PENALIDADES**

1. Sempre que o comportamento deliberado e consciente do utente seja de modo a prejudicar a tranquilidade, o bom funcionamento ou o bem-estar dos restantes utentes haverá lugar às seguintes situações:
  - 1.1 Advertência verbal;
  - 1.2 Repreensão por escrito;
  - 1.3 Expulsão.

**NORMA 35 – POLÍTICA DE PRIVACIDADE / PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

1. O utente/família pode consultar a política de Privacidade / Proteção de Dados conforme indicação do RGPD na entrada principal, no placard destinado à informação.
2. Os contactos do encarregado de proteção de dados encontram-se na respetiva política.
3. A instituição assegura a confidencialidade dos dados fornecidos, do processo do utente e bens que sejam entregues e guardados no cofre.
4. Em caso de quebra de confidencialidade se for comprovada que a fuga de informação advém da instituição, a instituição assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados pela quebra da mesma, sendo esta considerada como reclamação e tratada como tal, averiguando o caso e a sua solução em reunião de Direção.

**NORMA 36 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS**

1. Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos as Ajudantes de Ação Direta avisam de imediato a Diretora Técnica ou o Enfermeiro para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação e comunicar às autoridades competentes. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, esta deve comunicar às entidades competentes .
3. No caso de a família detetar abusos ou maus-tratos por parte da Instituição ao utente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá, tal como está descrito no Procedimento das Reclamações e Não Conformidades.

**NORMA 37 - INCAPACIDADE DO UTENTE / MAIOR ACOMPANHADO**

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso do utente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (“as decisões acompanhadas”) serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
3. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo utente.
4. Na falta ou ausência do acompanhante, sempre que as decisões acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que possa presumir que o utente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a instituição adotar o ato ou decisão que seja o que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do utente.
5. No caso do número anterior, a instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

**NORMA 38 - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

1. O Centro de Dia não se responsabiliza pelos valores que estejam na posse dos utentes, salvo se os mesmos forem entregues à Diretora Técnica, que se encarregará de os guardar, mediante recibo, que será entregue ao utente ou familiar. O utente pode reclamar esses valores sempre que o deseje.
2. Em caso de falecimento, tais valores serão entregues à pessoa responsável pelo utente, mediante documento comprovativo da entrega.

**NORMA 39 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade é celebrado, por escrito, um “contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados”, onde constam os direitos e obrigações das partes, cujo modelo se encontra afixado na instituição.
2. O contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

**NORMA 40 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. A interrupção da prestação de cuidados é admitida sempre que o utente ou seu representante desejar passar o dia, o fim-de-semana ou alguns dias de férias com familiares, ou por motivos imputáveis ao utente, como por exemplo, no caso de internamentos hospitalares.
2. Nas situações referidas anteriormente a mensalidade sofre uma redução de 10%, quando as ausências forem superiores a 15 dias seguidos.
3. Em caso de internamento hospitalar o serviço não assegura visitas ao utente, nem assume qualquer decisão referente ao seu estado clínico.
4. Em caso de utentes com doença infetocontagiosa ativa, a Direção decidirá se continua a prestar os serviços mínimos ao utente ou se serão suspensos.

**NORMA 41 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
  - a. Acordo das partes
  - b. Caducidade (falecimento do utente)
  - c. Integração em outra resposta social
  - d. Revogação por uma das partes
  - e. Incumprimento
  - f. Inadaptação do utente
2. Em caso de revogação por uma das partes deve ser comunicado com antecedência mínima de 30 dias.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. No caso de caducidade se a cessação da prestação ocorrer na primeira quinzena do mês, haverá lugar a um desconto de 50% do valor mensal definido; se ocorrer na segunda quinzena não haverá qualquer alteração no pagamento.

**NORMA 42 - ÓBITO DO UTENTE**

1. Em caso de óbito, o funeral será custeado pela família ou pessoa responsável pelo utente,
2. No caso de o óbito ocorrer na instituição, o médico de família deverá ser contactado para atestar o óbito, na eventualidade deste se recusar terá que ser chamada a GNR, que por sua vez contactará a Delegada de Saúde para se dirigir ao local.
3. Se o óbito ocorrer durante a permanência em Centro de Dia, a família deverá ser contactada de imediato, preferencialmente, pela DT, para se tomarem as devidas providências.

**NORMA 43 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar; e livro de reclamações eletrónico.
2. A instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017 - LEGISLAÇÃO - DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações)
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

**NORMA 44 - METODOLOGIA DE AUSCULTAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES E FAMÍLIAS**

1. O parecer do grau de satisfação dos utentes e famílias pode realizado através dos seguintes recursos:
  - a. Questionário de satisfação (anualmente)
  - b. Caixa de reclamações sugestões e elogios
  - c. Reuniões

**NORMA 45 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de um conjunto de registos que servirão de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 46 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos cuidados prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Estas alterações deverão ser 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. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Viana do Castelo com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. O Regulamento interno em vigor está disponível para consulta, em local bem visível, à entrada da instituição e entregue uma cópia do mesmo sempre que o utente ou representante legal ou familiar o solicitar.

**NORMA 47 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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



**NORMA 48 - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Todos os utentes estão abrangidos por um seguro, que será accionado sempre que se justificar.
2. Todos os aspetos técnicos e outros serão resolvidos pela Diretora Técnica em colaboração com a Direção.
3. Para mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo aplica-se a Lei 144 de 8 de set de 2015
4. Esta instituição é aderente ao Centro de Informação, Mediação e arbitragem de consumo, podendo recorrer ao Tribunal Arbitral de Braga, Viana do Castelo ou Câmara Municipal de Arcos de Valdevez.
5. Todos os utentes estão abrangidos por um seguro, que será acionado sempre que se justificar.
6. Todos os utentes, desde que possuam capacidades físicas e cognitivas para o fazer poderão sair das instalações, devendo para tal avisar os colaboradores de serviço.

**NORMA 49 - ENTRADA EM VIGOR**

1. O presente regulamento entra em vigor em 01/09/2024.