



ASSOCIAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DE ESCAPÃES

Regulamento Interno

Centro de Dia





REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Índice | 1 |
| Capítulo I - Disposições Gerais | 3 |
| Norma 1ª Âmbito De Aplicação | 3 |
| Norma 2ª Legislação Aplicável | 3 |
| Norma 3ª Destinatários E Objetivos | 3 |
| Norma 4ª Cuidados E Serviços | 4 |
| Capítulo Ii - Processo De Admissão Dos Utentes | 4 |
| Norma 5ª Condições De Admissão | 4 |
| Norma 6ª Inscrição | 4 |
| Norma 7ª Critérios De Prioridade Na Admissão | 5 |
| Norma 8ª Admissão | 6 |
| Norma 9ª Acolhimentos Dos Novos Utentes | 6 |
| Norma 10ª Processo Individual Do Utente | 6 |
| Capítulo Iii - Regras De Funcionamento | 7 |
| Norma 11ª Horários De Funcionamento | 7 |
| Norma 12ª Cálculo Do Rendimento Per Capita | 7 |
| Norma 13ª Tabela De Comparticipações | 9 |
| Norma 14ª Montante E Revisão Da Comparticipação Familiar | 9 |
| Norma 15ª Pagamento De Mensalidades | 10 |
| Capítulo Iv - Prestação Dos Cuidados E Serviços | 10 |
| Norma 16ª Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, De Motricidade E De Estimulação Cognitiva | 10 |
| Norma 17ª Alimentação | 10 |
| Norma 18ª Administração Da Medicação Prescrita | 10 |
| Norma 19ª Articulação Com Os Serviços Locais De Saúde | 11 |
| Norma 20ª Cuidados De Higiene Pessoal E De Imagem | 11 |
| Norma 21ª Tratamento Da Roupa | 11 |
| Norma 22ª Outros Serviços | 11 |
| Norma 23ª Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia | 12 |
| Capítulo Vi - Recursos | 12 |
| Norma 25ª Pessoal | 12 |
| Norma 26ª Direção/Coordenação Técnica | 12 |
| Capítulo Vii - Direitos E Deveres | 12 |
| Norma 27ª Direitos E Deveres Dos Utentes | 12 |
| Norma 28ª Direitos E Deveres Da Instituição | 13 |
| Norma 29ª Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente | 13 |
| Norma 30ª Contrato De Prestação De Serviços | 14 |
| Norma 31ª Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente | 14 |
| Norma 32ª Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador | 14 |
| Norma 33ª Livro De Reclamações | 14 |



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

| | |
|--|----|
| Norma 34ª Sugestões | 14 |
| Norma 35ª Elogios | 15 |
| Norma 36ª Livro De Registo De Ocorrências | 15 |
| Capítulo Viii - Disposições Finais..... | 15 |
| Norma 37ª – Política De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais | 15 |
| Norma 38ª Alterações Ao Presente Regulamento | 15 |
| Norma 39ª - Resolução De Letígios | 15 |
| Norma 40ª Integração De Lacunas | 15 |
| Norma 41ª Gestão De Situações De Negligência, Abusos E Maus-Tratos | 15 |
| Norma 42ª Entrada Em Vigor | 16 |
| Anexo 1 – Minuta Do Contrato Da Prestação De Serviços (Versão Em Vigor À Data Da Assinatura Do Regulamento Interno) | 19 |



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação do Centro Social de Escapães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/03/2001, para a resposta social de CENTRO DE DIA. 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.º126-A/2021 de 31 de dezembro (procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos Lei n.os 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) – Define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, adiante designados por estabelecimentos, em que sejam exercidas atividades e serviços do âmbito da segurança social relativos a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação das situações de carência, de disfunção e de marginalização social, estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria 196-A/2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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) Guião Técnico nº 8 de Centro de Dia da D. G. A. Social;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- 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;
 - 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;



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

- 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) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - 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;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.
3. Os cuidados e serviços podem são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA, estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

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 os 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;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, IRS e Nota de Liquidação atualizada;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica na Associação do Centro Social de Escapães;
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

Quando as vagas disponíveis não permitem a admissão de todos os candidatos é realizada uma priorização considerando os seguintes critérios sequenciais de prioridade:

- a) Rendimento per capita tendo por referência o valor do indexante de Apoios Sociais (IAS)
 - I. Até 100% IAS – 6 pontos
 - II. Entre 100% a 150% - 3 pontos
 - III. Mais 150% IAS - 1 ponto
- b) Residência na área Geográfica da Resposta Social:
 - I. Fora do concelho – 0 pontos
 - II. No concelho – 1 ponto
 - III. Na freguesia – 2 pontos
- c) Risco de isolamento social (Escala de Gijón):
 - I. Problema Social – 2 pontos
 - II. Risco Social – 1 pontos
 - III. Boa situação Social – 0 pontos
- d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (não tem apoio da família ou sem família) - 1 ponto
- e) Grau de dependência (Índice de Barthel):
 - I. Totalmente Dependente – 0 pontos



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

- II. Severamente Dependente – 1 pontos
- III. Moderadamente Dependente – 2 pontos:
- IV. Ligeiramente Dependente – 3 pontos
- V. Independente – 4 pontos
- f) Ser utente de outra resposta social da Instituição (SAD/UCC/SAAS) – 1 ponto

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento 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 Associação do Centro Social de Escapães;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
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 são devidos os seguintes pagamentos 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 representante legal, através de contato telefónico.

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



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contato 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

O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 8h00 às 17h30, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dias 24 e 31 de Dezembro e terça-feira de Carnaval.

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:

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

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;



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

- 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;



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

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, que pode variar entre os 45% e os 60%:

a) 45% Centro de Dia com refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche), férias organizadas e convívio/ocupação;

b) 50% Centro de Dia com refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche), férias organizadas, convívio/ocupação e reforço constituído por: sopa, sande, 1 peça de fruta, tendo o utente direito a escolher 2 das 3 opções;

b) 55% Centro de Dia com refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche), férias organizadas, convívio/ocupação, reforço (sopa, sande, 1 peça de fruta. O utente deverá escolher 2 das 3 opções) e higiene pessoal ou tratamento da roupa;

c) 60% Centro de Dia com refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche), férias organizadas, convívio/ocupação, reforço (sopa, sande, 1 peça de fruta. O utente deverá escolher 2 das 3 opções), higiene pessoal e tratamento de roupa;

2. 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 considerado o valor real da despesa;

3. 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será dado conhecimento por carta e com um aviso prévio de 30 dias.

6. O teto máximo nesta resposta social encontra-se afixado na tabela em vigor, no hall de entrada.

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 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias e os 30 dias consecutivos;

3. Haverá lugar a uma redução de 75% da comparticipação familiar mensal, nas situações de ausência por períodos de 30 a 60 dias consecutivos;

4. Caso ocorra situações de doença grave ou outras, devidamente justificadas que determinem suspensões superiores a 60 dias e inferiores a 180 dias, a inscrição manter-se-á válida, desde que seja assegurada o pagamento de 15% da mensalidade.

5. 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.

6. Haverá lugar a uma redução de 30% quando haja integração de um elemento do agregado familiar na mesma resposta social.



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

7. Haverá lugar a uma redução de 20% quando o utente se encontra a frequentar a resposta social Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 15ª PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita;
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 recorrer aos meios judiciais para regularizar as mensalidades;
4. O pagamento das participações deve ser pago preferencialmente por débito direto SEPA, podendo no entanto também ser pago por transferência bancária para o IBAN PT50 0045 1273 4023 1651 0829 8, ou em numerário na secretaria da instituição. Sempre que o pagamento das participações é efetuado por transferência bancária, solicitamos que:
 - a) No descritivo da transferência indique o primeiro e último nome do utente;
 - b) Encaminhe sempre, por correio eletrónico, o comprovativo da transferência para: csocialescapaes@sapo.pt

CAPÍTULO IV - 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 Diretora 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 participação, 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 17ª ALIMENTAÇÃO

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

1. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
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.
4. As marmitas são fornecidas pela instituição. Contudo, se o utente as perder ou danificar, terão um custo para o utente no valor de 40€.

NORMA 18ª ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.

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 pelos familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª 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 21ª TRATAMENTO DA ROUPA

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

NORMA 22ª OUTROS SERVIÇOS

1. TRANSPORTE

- a) O serviço de transporte para utente que resida na freguesia de Escapães é gratuito.
- b) O serviço de transporte para o utente que não resida na freguesia de Escapães, está sujeito a um pagamento de 0.25€/KM.
- c) O transporte de e para o domicílio é realizado em carrinhas adaptadas a cadeiras de rodas, no seguinte horário: das 8:00h às 9:30h e das 16:30h às 18:00h.
- d) O horário de transporte poderá sofrer eventuais alterações mediante a admissão de novos utentes, necessidade de reorganização de percursos e/ou saídas ao exterior.

2. PREPARAÇÃO DA MEDICAÇÃO

- a) O serviço de preparação da medicação tem um custo acrescido ao utente de 5€/mês.
- b) O utente ou a família são responsáveis por entregar a prescrição médica à Diretora Técnica/Auxiliar de Ação Direta aquando da admissão ou aquando da existência de alterações à medicação.
- c) O utente ou família são responsáveis por assegurar o envio da medicação antecipadamente para que se possa preparar as pastilhas por um período de 4 semanas.

3. Serviço de Estética

O serviço de estética tem um custo associado de 1.50€ para depilação facial.

4. Alimentação ao fim-de-semana

O serviço de alimentação ao fim-de-semana tem um custo de 6€/dia cada refeição. Será fornecido em casa do utente em marmitas próprias e pertencentes ao utente. Este à segunda-feira tem de devolver as marmitas devidamente limpas e acondicionadas.



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

NORMA 23ª 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 VI - RECURSOS

NORMA 25ª 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 26ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO 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 e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo superior hierárquico.

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª 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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;
 - i) À inviolabilidade da correspondência;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
2. São deveres dos utentes:



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

- 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;
- 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 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 28ª 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; Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

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;



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

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 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; Em anexo encontra-se a minuta do Contrato de Prestação de Serviços.
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 31ª INTERRUPTÃO 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 25%, quando este se ausentar durante 15 ou 30 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

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma Reclamação quando o entender. Para o efeito, deverá pedir ao colaborador ou Diretora Técnica o Livro de Reclamações.
2. Todas as Reclamações devidamente identificadas, terão uma resposta no prazo máximo de 30 dias.
3. Também temos Livro de Reclamações eletrónico através do site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

NORMA 34ª SUGESTÕES

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma sugestão quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail csocialdiretoratecnica@gmail.com, expondo assim a situação.
2. Também poderá fazer uma sugestão no Livro de sugestões eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.
3. Sempre que devidamente identificadas, todas as sugestões serão analisadas pela equipa Técnica e Direção, e respondidas com a maior brevidade possível.



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

NORMA 35ª ELOGIOS

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar um elogio quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail csocialdiretoratecnica@gmail.com,
2. Também poderá fazer o seu elogio através do Livro de Elogios eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

NORMA 36ª 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 VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A ACSE implementou medidas para dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, de acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível para consulta e afixada.

NORMA 38ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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. 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 39ª - RESOLUÇÃO DE LETÍGIOS

A Associação do Centro Social de Escapães, de acordo com a lei atual, informa que, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo, sendo que a aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 – Porto. Mais informações em www.cicap.pt

NORMA 40ª 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 41ª GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. No caso de um cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os colaboradores avisam de imediato a Diretora Técnica da resposta social, devendo esta assinalar a respetiva situação através do Registo de Avaliação de Ocorrências. A mesma deve reunir com a família do cliente em questão, de modo a alertar para a situação, devendo para o efeito registar todas as



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

diligências feitas, através do Registo de Diligências. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, deve avisar as autoridades competentes utilizando o Registo de Avaliação de Ocorrências.

2. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público a situação deve ser encaminhada pela Diretora Técnica para o Ministério Público.

NORMA 42ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em março de 2022 com as alterações aprovadas em Reunião de Direção de março de 2022.



REGULAMENTO INTERNO Centro de Dia

O utente e/ou familiar responsável (riscar o que não interessa) _____ declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno RI. _____ em funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas.

Data: ____ / ____ / _____

(Assinatura do utente ou do familiar/ responsável)



REGULAMENTO INTERNO Centro de Día

ANEXOS



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

ANEXO 1 – MINUTA DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (VERSÃO EM VIGOR À DATA DA ASSINATURA DO REGULAMENTO INTERNO)