

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE VALE S. COSME - CSPVSC

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

(2ª Revisão)

Vale S. Cosme, 29 de Março de 2016

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme** é uma instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Fundada em 2001/02/14 (D: R: N.º 215 - III Série – 2001/09/15), sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objetivos estatutários e, através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P tem em funcionamento um **Centro de Dia** com sede no Largo Comendador Manuel Gonçalves - Freguesia de Vale São Cosme, Concelho de V. N. Famalicão.

O **Centro de Dia** é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto diversificado de serviços de forma a contribuir para a manutenção do idoso na sua comunidade local. A mesma integra idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excecionalmente, de outras idades quando a saúde física e mental, ou a falta de retaguarda familiar o justifiquem. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Vale S. Cosme e Zona de Vale do Pelhe; apesar de também poder dar solução às demais freguesias do concelho de V. N. Famalicão.

NORMA II Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de **Centro de Dia**, do Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme são os seguintes:

- a) Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A-2015, de 1 de Julho – Normas reguladoras da cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica (Circular N.º 4/2014 da DGSS e Circular N.º 5/2014 da DGSS), acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento do **Centro de Dia** visa:

1. Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta resposta social.

NORMA IV Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA V.
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;
 - 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;

Regulamento Interno



- 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 V **Cuidados e Serviços**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação (lanche da manhã, almoço, lanche da tarde) adequada às necessidades do utente, respeitando as prescrições médicas;
- b) Administração de fármacos, quando prescritos;
- c) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Serviço de transporte (de e para casa).

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 ou transporte fora da área de intervenção da instituição;
- e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

3. O **Centro de Dia** do Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme realiza, também, os seguintes serviços não incluídos no valor da mensalidade, a saber:

- a) Cabeleireiro, que se desloca à Instituição, uma vez por semana;
- b) Serviços de enfermagem (pensos, curativos, etc.) e de fisioterapia;
- c) Serviços de transporte (de e para serviços externos, como consultas médicas).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTE

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão desta Instituição:

1. Pessoas que residam ou sejam naturais de Vale S. Cosme ou Zona de Vale do Pelhe; apesar de também poder dar resposta às demais freguesias do concelho de V. N. Famalicão;
2. Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada, caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA VII

Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o **candidato** a utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
 - d) Cartão de Utente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano, nos dias úteis, entre as 09h30 e as 17h30.
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica.

Regulamento Interno



4. 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 VIII Critérios de Admissão

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na seleção dos utentes os seguintes, a saber:

- 1º Pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica;
- 2º Ausência total de apoio familiar;
- 3º Idosos cuja família não lhe possa prestar cuidados de que necessita, tais como: doença grave de um membro do agregado, trabalho de todos os membros do agregado fora de casa, falta de condições habitacionais ou outras que impeçam o idoso de estar em casa;
- 4º Idoso que tenha o cônjuge admitido na instituição;
- 5º Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
- 6º Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social.

Podem, ainda, ser considerados como critérios na seleção dos utente, em caso de igualdade de circunstâncias, a saber:

- a) Ser utente do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Benfeitor (liga de amigos) da Instituição;
- c) Qualquer outra que seja definida pela Direção.

NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Diretora Técnica do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão da admissão é da competência da Direção da Instituição, após análise do parecer emitido pela Direção Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente, no prazo de 3 dias úteis;
4. Havendo vaga, a admissão é feita, imediatamente, após decisão de aprovação da Direção;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA X Acolhimento dos Novos Utentes

O Acolhimento de novos utentes segue alguns procedimentos, a saber:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
3. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
4. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
5. Após 1 (um) mês é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será, posteriormente, arquivado no Processo Individual do Utente;
6. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XI Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) A Ficha de Inscrição;
- b) O Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Dados de Identificação e Sociais do utente;
- d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente (familiar; representante legal ou outros) em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- f) Avaliação Diagnóstica;
- g) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- h) Plano Individual e respectivas revisões; monitorizações e avaliações;
- i) Os vários registos de prestação de serviços; participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;

Regulamento Interno



j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando-os documentos comprovativos.

2. O Processo Individual do utente é arquivado na instituição, em local próprio e, de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada Processo Individual é atualizado, semestralmente.

NORMA XII Listas de Espera

1. O utente que reúna as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito, mas em *Lista de Espera*.

2. A *Lista de Espera* encontra-se arquivada no Gabinete da Directora Técnica da resposta social.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII Instalações

O Centro de Dia está sediado no Largo Comendador Manuel Gonçalves, em Vale S. Cosme e as suas instalações são compostas por:

1. Uma sala de recobro;
2. Duas salas de convívio, equipadas com aquecimento central, sofás, cadeiras e televisões;
4. Casas de banho (*Homens* com 3 wc's, onde 1 dos quais tem base de chuveiro e é adaptada e; (*Mulheres* com 4 wc's, onde 1 dos quais tem base de chuveiro e é adaptada);
5. Uma sala de refeições (refeitório);
6. Gabinete da diretora técnica;
7. Um salão de cabeleireiro e estética;
8. Áreas de apoio aos utentes e colaboradores (secretaria; cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e duas casas de banho dos colaboradores);
9. Bar;
10. Gabinete médico / enfermagem;
11. Sala de fisioterapia;
12. Jardim envolvente ao edifício.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O **Centro de Dia** funciona de segunda a sexta-feira, durante todo o ano, exceto nos Feriados Municipal e Nacionais, Dia de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa e dias 24 e 31 de Dezembro.

- Das 08h30 às 18h00, para utente sem jantar;

- Das 08h30 às 19h30, para utente com jantar.

2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo o utente circular, livremente, nos espaços interiores e exteriores das instalações do Centro Social.

NORMA XV

Horário de Visitas

1. O Centro de Dia do Centro Social Paroquial de Vale São Cosme disponibiliza dois horários distintos para visitas, a saber: das 14h00 às 16h00 e, das 17h às 18h00, de segunda a sexta-feira;

2. No entanto, sempre que se justificar, este horário poderá ser alterado em detrimento do bem-estar do idoso ou do desenvolvimento de atividades.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.

2. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais e não contratualizados (como o cabeleireiro, a fisioterapia, entre outros) é efetuado, junto à mensalidade do mês seguinte dos serviços prestados.

3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta dias), a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XVII Cálculo do Rendimento

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

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

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 (trinta) dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as

Regulamento Interno

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 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 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;

Regulamento Interno



- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XVIII Tabela de Comparticipações

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

Cuidados e serviços previstos da NORMA V	
Apenas o previsto no n.º 1	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	50%
Acrescendo d) do n.º 2	55%
Acrescendo c) do n.º 2	60%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XVII 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 á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que suscitem 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.

NORMA XIX

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, for igual ou superior a 15 dias seguidos no mês;
3. Havendo um elemento do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Instituição, poderá ser concedido um desconto até 10% sobre a comparticipação familiar do segundo elemento.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XX

Refeições

1. As refeições do Centro Social de Vale S. Cosme são servidas na sala de refeições, de acordo como seguinte horário:
 - a) Lanche da manhã: 10h00 às 10h30
 - b) Almoço: 12h00 às 13h00
 - c) Lanche da tarde: 16h00 às 16h30
 - d) Jantar: 19h00 às 20h00
2. O regime alimentar será estabelecido, tendo em conta as necessidades dos utentes;
3. As ementas encontram-se afixadas, para consulta, na receção e na sala de refeições da Instituição;
4. Sempre que seja necessário uma dieta prolongada, deverá ser acompanhada de uma prescrição médica, devidamente fundamentada.

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural, supervisionados pela Diretora Técnica da resposta social, que organiza as atividades.
2. Os passeios, quando existir essa necessidade, serão cobrados aos utentes.

Regulamento Interno



3. Na organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos, a Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os utentes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida à Diretora Técnica.

4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.

NORMA XXII **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo 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.

NORMA XXIII **Diretora Técnica**

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da Instituição, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Enfermeira ao serviço.

3. São funções da Diretora Técnica:

a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;

b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados, juntamente com o serviço médico e de enfermagem;

c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;

d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

e) Analisar, juntamente com a Direção da Instituição, os processos de admissão;

f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;

g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV Direitos dos Utente

São Direitos do Utente:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Utilização das salas de convívio, bem como, de outros espaços comuns e participar, de livre vontade, nas atividades realizadas com e para os utentes;
3. Alimentação inserida num programa nutricional elaborado por um(a) nutricionista e, ter acesso à ementa semanal;
4. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do utente;
7. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
8. Apresentar reclamações e/ou sugestões sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Enfermeira da Instituição, na ausência da anterior.

NORMA XXV Deveres dos Utente

São Deveres do Utente:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Centro Social de Vale S. Cosme;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
4. Comunicar previamente à Diretora Técnica, eventuais saídas do Centro de Dia, onde o utente vai e quem o acompanha;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXVI **Direitos da Instituição**

São Direitos da Instituição:

1. Os dirigentes, colaboradores e profissionais, serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão e assinado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património, zeladas as suas instalações e equipamentos, bem como, o seu bom nome;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que o utente, de forma grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, colocando em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
7. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
8. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e de apoio técnico.

NORMA XXVII **Deveres da Instituição**

São Deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão do utente de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- f) Assegurar o normal funcionamento da resposta social de Centro de Dia.

NORMA XXVIII **Disposições Complementares – Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no *ponto 1*, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na Unidade Hospitalar.
4. A administração de medicação ao utente durante o período de permanência no Centro de Dia, obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia, bem como, eventuais alergias ou outras situações.

NORMA XXIX **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. A interrupção do serviço, pode ser feita, excecionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante 15 (quinze) ou mais dias não interpolados e, dentro do mesmo mês;
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 (oito) dias de antecedência;
4. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de termo do contrato.

NORMA XXX **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um *Contrato de Prestação de Serviços*, no mês em que inicia a frequência da resposta social.
2. O contrato é feito em duplicado sendo que um exemplar é entregue ao utente ou seu representante legal, juntamente com o Regulamento Interno e outro fica no processo individual do utente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços pode acontecer por:

- a) Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) Difamação ou mal dizer, quer pelo utente quer pelos seus familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
- c) Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão a outros utentes e/ou pessoal auxiliar ou técnico;
- d) Por desistência, o utente tem de informar a Instituição 30 (trinta) dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
- e) Por morte.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações e de Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui *Livro de Reclamações*, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.
2. Este estabelecimento possui, ainda, um *Livro de Elogios*, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.

NORMA XXXIII

Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes críticos qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados.

Esses registos devem ser entregues à Diretora Técnica que, por sua vez, dará conhecimento à Direção da instituição.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

Qualquer alteração ao presente regulamento interno será comunicada à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Centro

Regulamento Interno



Distrital de Braga Instituto da Segurança Social, IP) e, aprovado pela Direção da Instituição.

NORMA XXXV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e, com o parecer técnico e da Direção do Centro Social e Paroquial de Vale S. Cosme.

NORMA XXXVI

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno do Centro de Dia entra em vigor com as alterações introduzidas no dia 29 de Março de 2016.

O Presidente da Direção do Centro Social

(Pe. José Manuel Faria Ferreira)