

REGULAMENTO INTERNO

Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto



CENTRO DE DIA

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,	4
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6ª - INSCRIÇÃO	6
NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	7
NORMA 8ª - ADMISSÃO	7
NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES	8
NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	9
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	9
NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO	10
NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	11
NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	13
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	14
NORMA 16ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	14
NORMA 17ª - ALIMENTAÇÃO.....	14
NORMA 18ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	15
NORMA 19ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE.....	15
NORMA 20ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM	16
NORMA 21ª - TRATAMENTO DA ROUPA	16
NORMA 22ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	16
NORMA 23ª - OUTROS SERVIÇOS	16
CAPÍTULO V – RECURSOS	17
NORMA 24ª - PESSOAL	17
NORMA 25ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA.....	17
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	17
NORMA 26ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	17
NORMA 27ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
NORMA 28ª – DEVERES E DIREITOS DOS TRABALHADORES.....	19
NORMA 29ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	20
NORMA 30ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	20
NORMA 31ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	21

NORMA 32ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	21
NORMA 33ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	22
NORMA 34ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	22
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	22
NORMA 35ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	22
NORMA 36ª – SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	23
NORMA 37ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS	23
NORMA 38ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	23
NORMA 39ª - ENTRADA EM VIGOR	23



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social, Pessoa Coletiva nº 501 887 784, com sede na Travessa da Misericórdia nº 11, 4880 – 246 Mondim de Basto, adiante designada Misericórdia.
2. A Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real, em 07/07/1082 para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:
 - a. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b. Decreto – Lei nº64/2007/, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto – Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro – A Portaria nº. 196-A/2015, 1 de julho com redação atual – Portaria 218-D/2019, de 15 de julho;
 - c. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
 - d. Protocolo de Cooperação em Vigor;
 - e. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - f. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
 - g. Outras Leis em vigor, disponibilizadas a pedido dos utentes e/ou familiares e/ou representantes legais.

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas, de ambos os sexos, para a satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente sua vontade em ser admitidas, em situações de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade do utente.



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. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- f. 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;
- g. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- h. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- i. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- j. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- k. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- l. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- m. Dinamizar relações inter-geracionais.

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 pequeno-almoço, almoço, 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

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.



CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. O Centro de dia é destinado a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do cliente/utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.
2. Excecionalmente, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a sua saúde física e ou mental o justifiquem, com comprovativo de justificação médica.

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b. Concordância clara do utente de querer ingressar no Centro de Dia da SCMMB, ou na falta de concordância existência de um familiar responsável pelo utente.
- c. Concordância do utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia, mais propriamente da SCMMB;
- d. Entregar informação clínica atualizada;
- e. Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por um responsável nomeado pelo provedor da SCMMB.

NORMA 6ª - INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, e mediante o seu consentimento, conforme previsto nos termos do n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
 - h. Declaração médica comprovativa da situação clínica do utente.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da inscrição, ao colaborador nomeado pelo provedor para o efeito e em sede da instituição, e após análise detalhada, irá ser comunicada decisão ao utente ou seu representante legal.
3. Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, poderá 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, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a. Situação economicamente desfavorecida (critério de ponderação =17%);
 - b. Situação de risco (critério de ponderação =17%);
 - c. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (critério de ponderação =17%);
 - d. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (critério de ponderação =15%);
 - e. Utente de outra resposta social da Instituição (critério de ponderação =12%);
 - f. Irmãos e benfeitores da Misericórdia (critério de ponderação =13%);
 - g. Que tenham prestado serviços fielmente comprovado na Misericórdia em regime de voluntariado (critério de ponderação =9%).

A prioridade de cada admissão deverá ser encontrada pela conjugação das várias alíneas, tendo apenas relevância as alíneas f) e g) em caso de empate.

NORMA 8ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela equipa técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento, e posteriormente será analisado pelo Provedor para decisão final.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal;



3. 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;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão;
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficaram 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.

NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. A Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto deverá, no ato de admissão:
 - a. Prestar ao utente/familiar todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CENTRO DE DIA;
 - b. Informar o utente do valor da comparticipação a pagar;
 - c. Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d. Informar os utentes e o seu responsável do Regulamento Interno.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de três meses após a admissão;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b. Apresentação dos outros utentes;
 - c. Apresentar o programa de atividades;
 - d. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação de cuidados e serviços;
 - e. Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deverá ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e,



se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Por cada utente, a partir do momento da sua admissão nesta resposta social será elaborado um Processo Individual. A confidencialidade e o respeito em todas as vertentes da condição humana são transversais à elaboração do processo de cada utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Do processo individual do utente consta:
 - a. Identificação do utente, com documentos descritos no ponto 1 da norma 6.ª deste Regulamento;
 - b. Data de início da prestação de serviços;
 - c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d. Identificação e contacto do médico de família;
 - e. Identificação da situação social;
 - f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g. Plano Individual;
 - h. Registo de ocorrência de situações anómalas nomeadamente ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Coordenação Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 08h00 às 19h00;
2. Excecionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e/ou familiares e/ou Representante Legal.



NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimentos do *agregado familiar* (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N=Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

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

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

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

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de 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;
- 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) Participação 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, de acordo com a seguinte **tabela**:



Almoço e Lanche/Atividades/Apoio à Medicação/Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário/Cuidados de higiene pessoal/ Cuidados de imagem	Almoço e Lanche/Atividades/Apoio à Medicação/Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário/Cuidados de higiene pessoal/ Cuidados de imagem	Almoço e Lanche/Atividades/Apoio à Medicação/Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário/Cuidados de higiene pessoal/ Cuidados de imagem	Almoço e Lanche/Atividades/Apoio à Medicação/Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário/Cuidados de higiene pessoal/ Cuidados de imagem
<u>(Dias úteis)</u>	<u>(Dias úteis+ Jantar ou Tratamento de Roupa)</u>	<u>(Dias úteis + Fins de semana+ Feriado+ Jantar ou Tratamento de Roupa)</u>	<u>(Dias úteis + Fins de semana+ Feriado+ Jantar e Tratamento de Roupa)</u>
45.0%	50.0%	55.0%	60.0%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 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 á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal; documentação que deve ser entregue atualizadamente todos os anos, para efeitos de eventual alteração das comparticipações;
 - b. O utente e familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
 - c. Sempre que o utente e ou/familiar receba outro rendimento não apresentado no ato da admissão, deve fazer prova do mesmo, sendo aplicado os mesmos com efeitos retroativos;
 - d. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.



5. A tabela em vigor é revista anualmente e deverá ser comunicada ao cliente sempre que ocorram alterações.

NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência temporária, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. No caso de existir pretensão de desistência de frequência no Centro de Dia, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Diretora de Serviços com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte;
5. No caso de falecimento, será efetuado o levantamento de todas as despesas (comparticipação familiar mensal, valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal – fraldas, cueca-fralda, pensos resguardos, deslocações em ambulância) para que no prazo de oito dias se salde a conta corrente do utente, sendo pago o mês na totalidade, independentemente da data de falecimento.

NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, ou por depósito ou transferência bancária, se assim for acordado;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a trinta 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.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. O Centro de Dia, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. Diariamente, o idoso tem acesso a atividades recreativas e de animação promovidas pela instituição;
3. O Centro de Dia proporciona aos utentes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e exponenciar as relações grupais;
4. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
6. É sempre comunicado aos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
7. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários/técnicos da Instituição;
8. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 17ª - ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche;
2. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa é mensal e é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;



4. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando a(s) patologia (s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.
5. As refeições são servidas no refeitório e nas salas de convívio da SCMMB pelo seguinte horário:
 - a. **Pequeno-almoço:** das 8:00 às 9:00;
 - b. **Almoço:** das 11:30 às 13:30;
 - c. **Lanche:** das 15:00 às 16:00;
 - d. **Jantar:** das 18:00 às 19:30;
6. O utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos salvo em situações especiais, atendíveis pela Diretora Técnica.

NORMA 18ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O utente ou o seu representante legal, ou familiar responsável terá de informar a equipa técnica do Centro de Dia acerca de qualquer alteração na medicação e respetiva posologia;
3. Nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, a responsabilidade pela administração da medicação será do próprio utente e/ou familiares.

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. No entanto, os utentes do Centro de Dia podem utilizar os serviços de enfermagem da instituição em situações de emergência.
2. O serviço de transportes/acompanhamento para consultas externas é da responsabilidade dos familiares, no caso de haver impossibilidade por parte da família ou pessoas de referência, será realizado por empresa contratada, e/ou instituição e os custos serão imputados ao residente.
3. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do/a residente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do/a residente.



4. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o/a residente será transportado para o Hospital, sendo o acompanhamento da responsabilidade do familiar/Representante Lega, em situação de impossibilidade o acompanhamento é realizado por um trabalhador da instituição.

4. Compete ao residente assegurar os custos de regresso desse trabalhador à instituição por Táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no Hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante.

6. Compete igualmente ao/à residente assumir os custos do seu próprio regresso à Associação.

NORMA 20ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

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

NORMA 21ª - TRATAMENTO DA ROUPA

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

NORMA 22ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 23ª - OUTROS SERVIÇOS

1. O Centro de Dia poderá disponibilizar, temporariamente outros serviços se se verificarem situações tais como:

- a. dependência temporária;
- b. ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- c. ausência de alternativa residencial;

2. O utente ou representante legal deverá ser informado do valor acrescido destes serviços.



CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 24ª - PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 25ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que com essa intenção sejam definidos pela mesa administrativa da SCMMDB;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor/Coordenador técnico a preencher por um técnico com curso superior, segundo Norma XII do Guião Técnico de Centro de Dia;
3. A seleção e recrutamento de pessoal serão da responsabilidade de mesa administrativa da SCMMB;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como, o quadro de pessoal da mesma.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª - 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. A inviolabilidade da correspondência;



- i. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a. Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, no entanto o mesmo deverá ser ajustado conforme as suas necessidades;
- b. Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços, ou quem os represente, no ato da admissão;
- c. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- d. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g. Apresentar prova de rendimentos anuais para a atualização das comparticipações familiares, quando solicitado pela SCMMDB;
- h. Proceder à atualização da comparticipação e ao seu pagamento sempre que se verifiquem alterações ao valor dos seus rendimentos;
- i. Efetuar o pagamento da comparticipação mensal até ao dia 10 de cada mês, de acordo com o contrato, e com a tabela estabelecida;
- j. Respeitar os horários praticados pela Instituição;
- k. Avisar das suas ausências;
- l. Respeitar as regras de utilização dos transportes do Centro de Dia, nomeadamente a utilização do cinto de segurança, bem como a legislação em vigor aplicável;
- m. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- n. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 27ª - 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 contractual;



- b. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São **deveres** da Instituição:

- a. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f. Manter os processos dos utentes atualizados;
- g. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 28ª – DEVERES E DIREITOS DOS TRABALHADORES

1. São **deveres** dos trabalhadores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as regras, regulamentos e determinações da Direção da SCMMDB;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMMDB;
- c) Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;



- e) Proceder diariamente aos registos dos serviços prestados aos utentes em modelo próprio definido pela instituição, sendo responsabilidade dos mesmos mantê-los atualizados, assinados e datados;
- f) Registrar/sinalizar à Diretora da Resposta Social Centro de Dia, as ocorrências anómalas verificadas aquando dos serviços prestados;
- g) Guardar lealdade à SCMMDB, respeitando o sigilo profissional não divulgando informações que violem a privacidade dos seus utentes e trabalhadores;
- h) Zelar pela conservação e utilização dos bens da SCMMDB, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- i) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMMDB, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- j) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- k) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços, de modo a assegurar e a melhorar o bom funcionamento;
- l) Proceder dentro da SCMMDB como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral e comunicar as faltas e deficiências à Diretora de Serviços ou Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com objetivo de ser presenteados pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

2. São direitos dos trabalhadores:

- a) O trabalhador tem direito aos consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

NORMA 29ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo 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;
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. Integração do utente em ERPI;
3. Mudança de residência;
4. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
5. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 32ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O contrato de prestação de serviço poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou a não renovação, o qual terá de ser por escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da SCMMDB ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da CENTRO DE DIA por período superior a 30 dias sem motivo justificado;
 - c. Revogação por uma das partes;
 - d. Incumprimento;
 - e. Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à SCMMDB com 30 dias de antecedência;
3. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte;



4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar com justa causa o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

NORMA 33ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. A instituição permite igualmente o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017, DL nº156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).

NORMA 34ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao CENTRO DE DIA.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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

NORMA 36ª – SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Em situações de doença ou de acidente são prestados os primeiros socorros e se necessário serão chamados os Bombeiros/INEM;
2. Se houver necessidade de ir ao hospital os familiares serão informados e terão de se deslocar ao hospital a qualquer hora do dia.

NORMA 37ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. A SCMMDB possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos nos Idosos;
2. Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos emocionais, na relação Trabalhadores/Utentes será feita uma averiguação que poderá dar origem a um processo disciplinar;
3. Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos entre Utentes/ Trabalhadores ou Utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada intervenção da equipa multidisciplinar;
4. Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do Utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes;
5. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

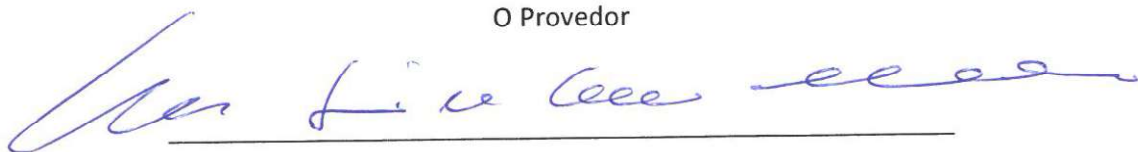
NORMA 38ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 39ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 03 de março de 2025, e será feita alteração sempre que se justificar, após comunicar ao ISS com a antecedência mínima de 30 dias.

O Provedor



(Alfredo Manuel Lopes Pinto Coelho de Mendonça)