

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.^a ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Bem-Estar de Bairro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 14.09.2000, para a resposta social CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2.^a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A resposta social CENTRO DE DIA rege-se pelo estipulado nas disposições legais seguintes:
 - 1.1. Legislação aplicável;
 - 1.2. Acordo de Cooperação em vigor;
 - 1.3. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - 1.4. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
 - 1.5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido dos utentes ou de quem os represente, o Centro de Dia disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis ao Centro de Dia.
3. Os instrumentos legais e regulamentares aplicáveis ao Centro de Dia estão identificados no site, em www.cbebairro.pt.

NORMA 3.^a DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA:
 - a. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência durante os períodos normais de ausência da família;
 - b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c. Em situações pontuais, pessoas com necessidade de acompanhamento durante a ausência ou impedimento do cuidador.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c. 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;
- d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e. 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;
- f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h. Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j. 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;
- k. Promover a intergeracionalidade;
- l. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4.^a CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a. Vigilância durante a frequência do Centro de Dia;
 - b. Refeições e apoio na alimentação, nomeadamente: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar, respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higiene;
 - d. Tratamento de roupas de uso pessoal;
 - e. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

- f. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g. Cuidados médicos e de enfermagem;
 - h. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. O CENTRO DE DIA deve permitir:
- a. Convivência social entre os frequentadores e residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao frequentador.
3. O CENTRO DE DIA assegura ainda outros serviços, mediante pagamento em separado, nomeadamente:
- a. Serviços de cabeleireiro e estética;
 - b. Fornecimento de material de incontinência;
 - c. Fornecimento de medicamentos e suplementos vitamínicos;
 - d. Materiais de enfermagem (sondas, máscaras de oxigénio/nebulização);
 - e. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - f. Oxigenoterapia;
 - g. Fisioterapia;
 - h. Atividades lúdico-recreativas externas.

NORMA 5.^a INSTALAÇÕES

O CENTRO DE DIA tem as suas instalações em Rua Nova, N.º 95, Bairro, freguesia de Nossa Senhora das Misericórdias, concelho de Ourém, sendo as mesmas compostas por:

- 1 sala de estar/atividades;
- 1 sala de refeições;
- 1 gabinete médico;
- 1 sala de banho assistido;
- 1 gabinete de cabeleireiro/barbeiro;
- Instalações sanitárias;
- Espaços exteriores ajardinados

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6.^a CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

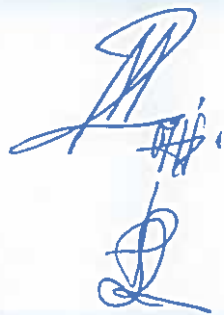
São condições de admissão no CENTRO DE DIA estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3.^a.

NORMA 7.^a 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;
 - 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;
 - 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 respeitante à saúde do utente, ficha terapêutica atualizada e eventual regime alimentar.
2. As declarações previstas nas alíneas e) e h) do número anterior só são exigíveis em caso de admissão.
3. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8.^a CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a. Residência na área geográfica das freguesias de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
 - b. Residência na Área geográfica de freguesias confinantes com a área de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
 - c. Idosos em situação de vulnerabilidade económica e social, sem familiares diretos;
 - d. A frequência de outras valências na instituição;

- 
- e. Comprovada impossibilidade de apoio familiar;
 - f. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
 - g. Situações de emergência social propostas pela Segurança Social.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios de admissão, pelo que, em situação de igualdade, considera-se a data de inscrição.
 3. Em caso de necessidade de estabelecimento de prioridade na admissão, a mesma será decidida com base em informação fundamentada da assistente social, sustentada em critérios técnicos ponderados que darão prioridade às situações de pessoas social e economicamente mais desfavorecidas.

NORMA 9.^a ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura 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 do Centro de Bem-Estar de Bairro;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. 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 carta para a morada constante na ficha de inscrição ou documento assinado presencialmente em que o mesmo tome conhecimento do facto referido.

NORMA 10.^a ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CENTRO DE DIA, nomeadamente sobre o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um mês.
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. Visita a todos os espaços da instituição, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d. Apresentação do programa de atividades do CENTRO DE DIA;
 - e. Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f. Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g. Elucidação sobre 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, deve 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 11.ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente constam:
 - a. Identificação do utente;
 - b. Data de admissão;
 - 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. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h. Registo de períodos de ausência do domicílio 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
1. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12.ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O CENTRO DE DIA funciona de segunda a sexta-feira, com os seguintes períodos/datas de encerramento:

1. Feriados oficiais;
2. Terça-feira de Carnaval;
3. Dia 24 de Dezembro.

NORMA 13.^a CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. 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;
 - b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c. 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 resultarem 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.
 - d. 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%.

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

3. 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;
 - b. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 14.^a **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal no CENTRO DE DIA determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do utente, variável entre 45% e 60%, de acordo com os serviços prestados e o grau de dependência;
2. A direção aprovará a tabela de serviços prestados e o respetivo custo que, no total, se situará entre a percentagem mínima e máxima do rendimento per capita definido no número anterior;
3. Relativamente à despesa referida em b. do n.º 3 da NORMA 13.^a, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à prova dos rendimentos do utente: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor, a comparticipação do utente será alterada, devendo o mesmo ser avisado da alteração com a antecedência mínima de trinta dias sobre o início da sua aplicação;

NORMA 15.^a **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

2. As participações 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 16.^a
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência 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 17.^a
ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, sendo 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.

NORMA 18.^a
CUIDADOS DE HIGIENE

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado conforme as necessidades.

NORMA 19.^a
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal pode ser assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 20.^a
**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS
E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo CENTRO DE DIA constam do Plano de Atividades.
2. O CENTRO DE DIA, no seu planeamento de atividades, procurará sempre integrar as componentes intergeracional e interinstitucional como apostas fortes da instituição.
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
6. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
7. Os utentes serão sempre contactados para participarem em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 21.ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a sua autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 22.ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. O CENTRO DE DIA assegura aos seus utentes cuidados de enfermagem.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo, para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes, quando necessário;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por colaboradores da instituição, mediante pagamento da deslocação.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. Havendo recurso a cuidados hospitalares, considera-se que, a partir da saída do CENTRO DE DIA, o utente está sob responsabilidade familiar.
6. Havendo impossibilidade absoluta da família de, após a alta hospitalar, assegurar o reencaminhamento para o CENTRO DE DIA, a instituição assegurará esse serviço, com custos por conta do utente.

NORMA 23.ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

O CENTRO DE DIA assegura a aquisição e administração da medicação prescrita.

NORMA 24.^a PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos 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.

NORMA 25.^a OUTROS SERVIÇOS

Será afixada em local visível a tabela de serviços que são prestados no CENTRO DE DIA e que não estão incluídos no valor da mensalidade, nomeadamente os previstos no número 3 da Norma 4.^a.

NORMA 26.^a DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes 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.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 27.^a 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 28.^a DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação do 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 Técnica da instituição, pelo funcionamento geral do mesmo.


2. O Coordenador do Centro de Dia é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da instituição.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 29.^a 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. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i. 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.
 - 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 em sugestões para melhoria do serviço;
 - e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

- 
- g. Comunicar por escrito à Direção, com a antecedência mínima de trinta dias, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente;
 - h. A falta de cumprimento do tempo de aviso prévio torna o utente responsável pelo pagamento do valor correspondente ao tempo de incumprimento.

NORMA 30.^a
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. A coresponsabilização 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. 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. O respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um, em cada circunstância;
 - b. A 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. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g. Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.


3. São direitos dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:

- a. Ser tratados com respeito por utentes, familiares ou outros visitantes da instituição e pelos colegas ou dirigentes da instituição;
 - b. Os voluntários, serem tratados de acordo com a legislação e normativos respeitantes ao exercício de voluntariado;
 - c. Os colaboradores, serem tratados no cumprimento da legislação laboral em vigor e do contrato coletivo de trabalho aplicável.
4. São deveres dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:
- a. Ser pontual e assíduo;
 - b. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
 - c. Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
 - d. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
 - e. Respeitar as funções e as orientações de superiores;
 - f. Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
 - g. Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
 - h. Comunicar por escrito ou oralmente ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou Direção todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
 - i. Participar nas reuniões de funcionários e/ou de voluntários;
 - j. Participar na avaliação periódica do serviço;
 - k. Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
 - l. Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela instituição;
 - m. Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

NORMA 31.^a
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares ou representante legal, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente ou 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.
4. Com a assinatura do contrato de prestação de serviços, é entregue ao segundo contratante cópia do presente regulamento.

NORMA 32.^a
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 
1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com a antecedência mínima de oito dias.
 2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 33.^a
**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 ou por institucionalização;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição com a antecedência mínima de 30 dias antes de abandonar esta resposta social do seu desejo de rescindir o contrato de prestação de serviços.
3. Em caso de incumprimento do aviso prévio, o utente deverá pagar o valor correspondente ao tempo de incumprimento.

NORMA 34.^a
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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


NORMA 35.^a
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, em todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos auxiliares e restante pessoal afeto ao CENTRO DE DIA.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36.^a
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 cujo direito 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.
 4. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P..

NORMA 37.^a
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 38.^a
ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no quinto dia útil após a sua aprovação em Assembleia Geral.

Regulamento aprovado com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 28.03.2024

A Mesa da Assembleia Geral

António de Oliveira Pereira
Maria Helena dos Santos Oliveira Botelho
Síldia Silva Reis