



Regulamento Interno

Centro de Dia

*Associação de Beneficência
Cultural e Recreativa de Melo*

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

(Âmbito de Aplicação)

A Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, encontra-se sediada na Rua da Saborida nº8, na União de Freguesias de Melo e Nabais, no Concelho de Gouveia e Distrito da Guarda. Registada na Direção Geral da Segurança Social, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social da Guarda, a 30/11/2005, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

(Missão, Visão e Valores)

A missão da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo consiste na promoção integral de todos os habitantes, num espírito de mútua estima e colaboração com os serviços públicos competentes ou as instituições particulares, em clima de solidariedade humana e social.

Olhamos para o futuro com uma visão clara e determinada. Visamos ser uma organização que não só respeita o presente, mas também constrói um legado duradouro e sustentável para as próximas gerações.

Valorizamos e respeitamos a individualidade, a dignidade e a autonomia de cada idoso que acolhemos na nossa instituição.

NORMA 3ª

(Legislação Aplicável)

1. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar, regendo-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação vigente - Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho - Define os critério, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
 - d) Decreto – Lei nº64/2007, de 14 de março, na sua redacção vigente - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª

(Destinatários e Objetivos)

1. São destinatários do Centro de Dia, as pessoas idosas com necessidade de serviços prestados pelo Centro de Dia, nomeadamente aquelas que devido à sua situação de dependência, vulnerabilidade ou isolamento social necessitam de apoio especializado para a realização das atividades diárias e para a promoção do seu bem-estar e qualidade de vida. Estes destinatários podem incluir:
 - a) Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos;
 - b) Pessoas com idade inferior a 65 anos, desde que apresentem uma situação de dependência que justifique a sua admissão;
 - c) Pessoas que mesmo não sendo idosas, necessitem de apoio temporário devido a situações específicas (como convalescença, reabilitação, entre outras).

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do utente no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades básicas e biopsicossociais do utente;
 - 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 oportunidade 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 autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividades regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau-trato;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações interpessoais, ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, com e na comunidade, a fim de evitar o isolamento;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 5ª

(Cuidados e Serviços)

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - d) Transporte de e para o domicílio.

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Férias organizadas;
 - f) Acompanhamento a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico (apenas para os utentes que não disponham de rectaguarda familiar);
 - g) Cedência de ajudas técnicas.

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

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

(Condições de Admissão)

1. São condições de admissão neste Centro de Dia:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 4ª.

NORMA 7ª

(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) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do Utente;
 - b) Cartão de Contribuinte do Utente;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro 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.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, os quais, contudo, deverão ser obrigatoriamente apresentados no prazo máximo de 48 horas úteis, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

(Critérios de Prioridade na Admissão)

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Risco de isolamento social;
 - b) Fracos recursos económicos;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Residência na área de intervenção da instituição.
2. A admissão do idoso é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA 9ª

(Admissão)

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do utente. Quando o pedido for efetuado por familiares, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa idónea da

comunidade com quem o idoso se relacione e que assuma a responsabilidade pelo internamento.

3. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção, após parecer social e da Diretora Técnica.
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 da Diretora e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 10ª

(Acolhimentos dos Novos Utes)

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

(Processo Individual do Utes)

1. Do Processo Individual do Utes consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;

- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessaçãõ 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-se sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

(Horários de Funcionamento)

1. O Centro de Dia funciona todos os dias das 9:00h às 19:30h.

NORMA 13ª

(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= Rendimento do Agregado Familiar (anual)

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 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) Adoptados 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) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, 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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
 - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos ou decorrentes da cessão de exploração de estabelecimentos comerciais e ou equivalente, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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, individualmente considerados, não resultarem rendas ou que o valor anual destas seja inferior ao seu valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o quantitativo correspondente a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - f) 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 (RAF), 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 ou equivalente;

- b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14ª

(Tabela de Comparticipações)

1. Sem prejuízo do legalmente previsto, 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:

Cuidados e Serviços prestados	Dias Úteis	Dias Úteis + Fins de Semana
<ul style="list-style-type: none"> • Atividades Socioculturais • Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche) • Administração de fármacos • Transporte 	40%	45%
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados de Imagem/Higiene Pessoal 	45%	50%
<p>Uma das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jantar • Tratamento de Roupa • Acompanhamento a consultas 	50%	55%
<p>Dois das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jantar • Tratamento de Roupa • Acompanhamento a consultas 	55%	60%
<ul style="list-style-type: none"> • Jantar • Tratamento de Roupa • Acompanhamento a consultas 	60%	65%

2. No que concerne ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) do n.º 4 da norma anterior é estabelecido um limite máximo do total da despesa a considerar correspondente ao valor correspondente da RMMG apenas relevando o efectivo valor real da despesa na eventualidade da mesma ser inferior a esse quantitativo.
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS e respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributárias que comprove a situação de IVA;
 - b) Sempre que haja dúvidas fundamentadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou haja 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 respetivos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor esta é elaborada em reunião de Direção e comunicada aos utentes 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA 15ª

(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 nesse ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, o qual é afixado em local visível e de acesso público da Associação.
2. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, 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.

NORMA 16ª

(Pagamento de Mensalidades)

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a seguir ao que diz respeito.

2. O pagamento da mensalidade/comparticipação deve ser efetuado no Gabinete da Direção, no horário entre as 09:00h e as 13:30h e as 14:00h e as 18:00h, podendo o utente/significativo optar pelas seguintes formas de pagamento:
 - a) Transferência Bancária para o IBAN: BPI – PT50 0010 0000 3958 9710 0014 3, CGD – PT50 0035 0354 0001 8242 6304 9;
 - b) Cheque passado à ordem da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo;
 - c) Numerário.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, posteriormente, à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superior 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 – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

(Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva)

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica, a qual comunica, através dos colaboradores, a organização de actividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária quando estes não estejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 18ª

(Alimentação)

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. Poderá ser servido o jantar, considerando neste caso como um serviço suplementar:
 - a) Os horários de referência das refeições são:

- Pequeno-Almoço: 09:00h
 - Almoço: 12:30h
 - Lanche: 16:00h
 - Jantar: 19:00h
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
 4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

(Administração da Medicação Prescrita)

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos noturnos, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares.

NORMA 20ª

(Transporte)

É facultado transporte aos utentes do Centro de Dia, de e para o domicílio, sendo o horário acordado com o utente, de acordo com as suas necessidades.

NORMA 21ª

(Acompanhamento e Transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico)

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, sempre que o desejarem, ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares.
3. Caso os familiares pretendam que o utente seja acompanhado por um(a) colaborador(a) este será um serviço suplementar.

NORMA 22^a

(Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem)

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

NORMA 23^a

(Tratamento da Roupa)

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

Norma 24^a

(Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia)

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO V -RECURSOS

Norma 25^a

(Pessoal)

1. O quadro do 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 26^a

(Direcção Técnica)

1. A Direcção Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade

- de dirigir os serviços, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um membro da Direção devidamente qualificado ou funcionário, igualmente com competência técnica para o efeito, este último mediante delegação do primeiro.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma 27^a

(Direitos 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 quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
 - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
 - k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Norma 28^a

(Deveres dos Utentes)

1. Os utentes do Centro de Dia deverão respeitar as seguintes regras:
 - a) Colaborar com a equipa na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, sendo

- que havendo novas necessidades poderá justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços anteriormente outorgado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da instituição bem como outros utentes, desta ou de outras valências da mesma;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidade, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - g) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares.

Norma 29ª

(Direitos dos Familiares/Representante)

1. Constituem direitos dos familiares:
 - a) Visitar os seus familiares;
 - b) Levá-los a participar em acontecimentos familiares, sempre que possível;
 - c) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no Plano Individual;
 - d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do utente junto do médico ou enfermeiro, informando com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o seu normal funcionamento;
 - e) Participar nas acções promovidas pela instituição destinadas às famílias do utente.

Norma 30ª

(Deveres dos Familiares/Representante)

1. São deveres dos Familiares e/ou Representante designadamente:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores, voluntários e direção;
 - b) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares;
 - c) Respeitar, cumprir e fazer cumprir o regulamento;
 - d) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
 - e) Acompanhar o seu significativo nas aquisições de bens e serviços, assim como nas atividades planeada, de forma regular e envolvida;
 - f) Celebrar com o seu significativo os dias festivos, nomeadamente Natal, Páscoa e Aniversário, sempre que for de acordo com os seus valores e crenças e preferencialmente em ambiente familiar.

Norma 31^a

(Direitos 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 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 significativos no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir o acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Suspender o serviço prestado sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, assim como quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou, ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

Norma 32^a

(Deveres da Instituição)

1. São deveres da instituição:
 - a) Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços e no Regulamento Interno da Resposta Social;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) Ter ao serviço da Resposta Social profissionais idóneos;
 - d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
 - e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - f) Manter actualizados os processos individuais dos utentes;
 - g) Garantir o sigilo dos dados dos processos, nos termos legalmente previstos;
 - h) Dispor de um Livro de Reclamações;
 - i) Manter atualizado o Preçário/Contrato de Prestação de Serviços.

Norma 33^a

(Direitos dos Trabalhadores)

1. São direitos dos trabalhadores:

- a) Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção à saúde.
- b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
- c) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
- d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
- e) Obterem certificados de tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
- f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.

Norma 34^a

(Deveres dos Trabalhadores)

São deveres dos trabalhadores:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade empregadora, os seus representantes, utentes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado;
- d) Obedecer à direção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quando respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus utentes;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

Norma 35^a

(Depósito e Guarda de 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 de bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto aos bens do utente.

Norma 36^a

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e os seus representantes, donde constem os direitos e obrigações de ambas as partes, sem prejuízo da remissão para o presente regulamento, desde que seja dado devido conhecimento do mesmo.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou representante e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 37^a

(Interrupção da Prestação dos Cuidados por Iniciativa dos Utentes)

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 50% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 38^a

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. A prestação dos serviços pode ser cessada pela instituição caso se verifique inadaptação do utente ao funcionamento, normas e regras da instituição ou, ainda, alteração do seu comportamento ou estado de saúde, sendo a mesma comunicada ao mesmo, ou ao responsável pelo utente, com antecedência mínima de 15 dias.
2. No caso de denúncia do contrato de prestação de serviços pelo utente, ou institucionalização de carácter prolongado, aquele terá de informar a

instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, cessando o contrato de prestação de serviços decorrido que seja esse prazo.

3. Quando se dê o falecimento do utente ou a sua admissão no Estabelecimento Residencial para Pessoas Idosas desta Associação cessarão imediatamente os efeitos do contrato de prestação de serviços associados ao serviço de apoio domiciliário.

Norma 39ª

(Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos)

1. Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte dos colaboradores, cabe à Direção e/ou Diretora Técnica auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação, sem prejuízo da sua eventual responsabilidade criminal.
2. No caso de serem detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar os responsáveis pelo estabelecimento. Estes últimos, devem avaliar a situação em causa, auscultando o utente e pessoa(s) próxima(s). De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o utente e a(s) pessoa(s) próxima(s) a superar a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.
3. Poderá proceder-se a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente. De acordo com os resultados, poderá desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
 - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em acções de formação;
 - c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
 - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
 - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*;
 - f) Encorajar os colaboradores a realizar pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados, o que afecta o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
 - g) Deve assegurar-se que haja despiste compreensivo e uma resposta imediata, assim que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência.
4. A Associação de Melo possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos nos idosos.

5. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Norma 40^a

(Livro de Reclamações)

1. A instituição dispõe de Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o estabelecido no n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição, nos termos legalmente previstos.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 41^a

(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de 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 significativo, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de denúncia do contrato que se encontre em vigor, que a estes assiste, em caso de discordância com essas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, com antecedência mínima legal ou contratualmente prevista relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma 42^a

(Integração de Lacunas)

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

Norma 43^a

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento entra em vigor decorridos que sejam 30 dias da sua aprovação pelo órgão competente desta Associação, sem prejuízo da sua atempada comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P., sendo efectuada a sua alteração sempre que se justificar.

_____ na qualidade de utente/familiar
(*riscar o que não interessa*) declaro que tomei conhecimento das informações
descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Centro de Dia,
não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás
referidas.

_____/_____/_____

(Assinatura do Utente/Representante do Utente)