



## REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **PRIMEIRA NORMA | AMBITO DE APLICAÇÃO**

A ASSOCIAÇÃO DAS ESCOLAS JESUS, MARIA, JOSÉ - vulgarmente designada por ASSOCIAÇÃO DO MONTE PEDRAL - com sede na Rua Padre José Pacheco do Monte, n.º 259; 4250-256 Porto, com o NIPC 501327479, estabeleceu em 01/12/2014 um Acordo de Cooperação com o CENTRO DISTRITAL DO PORTO DA SEGURANÇA SOCIAL, IP para a resposta social CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas normas abaixo indicadas.

#### **SEGUNDA NORMA | DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS**

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, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, alterada pela Portaria 296/2016 de 28 de Novembro;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996, que estabelece as condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que 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 Comissão Nacional de Cooperação-CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **TERCEIRA NORMA | DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na quarta norma.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- a) Fomentar a permanência no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação cognitiva, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, 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) Fomentar relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

#### **QUARTA NORMA | CUIDADOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS**

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

- Refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
- Atividades Sociais e Culturais;
- Cuidados de Higiene;
- Tratamento de roupas;

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar a prestação de outros cuidados e serviços, nomeadamente:

- Apoio na administração de fármacos de uso continuado, sob prescrição médica;
- Jantar ou refeição em *take-away* para o domicílio;
- Transporte do domicílio para a Instituição e vice-versa;
- Disponibilização de produtos e serviços de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- Aquisição de bens e serviços.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **QUINTA NORMA | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no número um da terceira norma;
- b) Residirem nas freguesias de Paranhos, Cedofeita ou Ramalde da cidade do Porto.

#### **SEXTA NORMA | 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/disponibilização dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação válido do utente e do cuidador, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do cuidador, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do cuidador, 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) Duas fotografias tipo passe atualizadas;

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aos serviços de coordenação técnica da instituição até oito dias após início do processo.

3. A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

3.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que consideremos adequadas, poderemos convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados e informações em falta.

### **SÉTIMA NORMA | CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de admissão prioritária – por esta ordem cronológica – neste CENTRO DE DIA:

- a) Situação económico-financeira precária;
- b) Isolamento geográfico e pessoal;
- c) Conflito familiar/ marginalização/ exclusão;
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- e) Residência na área geográfica da resposta social.

### **OITAVA NORMA | ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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.

2. É competente para decidir a admissão o Presidente da Direção ou o Diretor Executivo, no seu impedimento, o Vice-Presidente, Tesoureiro ou Secretário.

3. Será comunicado ao utente ou cuidador a decisão no prazo de oito 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 Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão são devidos os pagamentos estipulados no contrato de prestação de serviços;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, aguardarão em lista de espera, a seleção será efetuada através dos critérios referidos na sétima norma.

### **NONA NORMA | ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e 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.

#### **DÉCIMA NORMA | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente constam:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou cuidador;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado ou, não sendo possível, deve pelo menos ser semestralmente atualizado.

### **CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **DÉCIMA PRIMEIRA NORMA | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona em todos os dias úteis das 09h00 às 19h00.
2. O CENTRO DE DIA encontra-se encerrado aos sábados, domingos e feriados.
3. Excecionalmente, e de acordo com as orientações da Direção, poderá vir a funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, após análise das necessidades e pedidos dos utentes e famílias e em função das capacidades logísticas, humanas e financeiras da instituição e após comunicação aos serviços competentes ISS.

#### **DÉCIMA SEGUNDA NORMA | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a fórmula  $RC = (RAF/12 - D) / N$  sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou atualizado)

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 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.

2.1 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a). Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 – Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

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;
- c) De pensões;
- 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;
- g) De capitais;
- 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

#### **DÉCIMA TERCEIRA NORMA | 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, conforme a Circular Orientadora número quatro da Segurança Social, de acordo com a seguinte tabela:

<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO EM DIAS ÚTEIS</b>	<b>CUSTO / PORCENTAGEM / OBS.</b>
REFEIÇÕES (pequeno-almoço, almoço e lanche)	20%
ATIVIDADES SOCIAIS E CULTURAIS	10%
CUIDADOS DE HIGIENE	5%
TRATAMENTO DE ROUPA	5%
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	5%
JANTAR	10%
APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS DE USO CONTINUADO, SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA	5%
TRANSPORTE/ DESLOCAÇÕES DOMICILIO – INSTITUIÇÃO E VICE-VERSA	0,36€/ Km (em função da disponibilidade e das necessidades do utente)
SERVIÇOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	Gratuito (em função da disponibilidade dos equipamentos)

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número quatro da décima segunda norma 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. A prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor deve esta ser comunicada aos serviços da segurança social no prazo máximo de trinta dias e, aos utentes e cuidadores, no mesmo prazo.



#### **DÉCIMA QUARTA NORMA | 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 dez por cento da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 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.

#### **DÉCIMA QUINTA NORMA | PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição em numerário, por cheque ou transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado até oito dias após a 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 pela Direção.

### **CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **DÉCIMA SEXTA NORMA | REFEIÇÕES (pequeno-almoço, almoço e lanche)**

1. Aos utentes é disponibilizado e fornecido o PEQUENO-ALMOÇO servido entre as 10h30 e as 11h00; ALMOÇO servido entre as 12h00 e as 14h00 e LANCHE servido entre 16h30 e as 17h00.
2. Poderá ser disponibilizado o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar.
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.

#### **DÉCIMA SÉTIMA NORMA | ATIVIDADES SOCIAIS E CULTURAIS**

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 eventuais passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção ou da Direção Executiva em estreita ligação com a Direção Técnica e a Direção Operacional, que comunicam através dos restantes colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA poderão ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
6. Poderá eventualmente ser autorizada a participação de familiares ou cuidadores do utente em função das necessidades e disponibilidades.

#### **DÉCIMA OITAVA NORMA | CUIDADOS DE HIGIENE**

O serviço de higiene baseia-se na disponibilização e 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.

#### **DÉCIMA NONA NORMA | TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas para eventual tratamento e higienização através do prestador de serviços contratado são as de uso pessoal, de cama e, eventualmente, de casa de banho, que sejam utilizadas exclusivamente pelo utente.

#### **VIGÉSIMA | AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

O Centro de dia pode assegurar a aquisição de géneros alimentícios, higiene, medicamentos entre outros. Poderá ainda apoiar o utente em questões burocráticas como por exemplo pagamento de água, luz, telefone, entre outras.

#### **VIGÉSIMA PRIMEIRA NORMA | JANTAR**

O Centro de Dia pode assegurar o serviço de jantar em take away, providenciando refeição para o utente consumir na sua habitação.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA NORMA | APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS DE USO CONTINUADO, SOB PRESCRIÇÃO MÉDICA**

1. A medicação administrada ao utente e a pedido deste, cumpre as respetivas prescrições médicas e é da responsabilidade do(a) utente, ou do cuidador/familiar responsável.
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar apoio ao utente na administração dos fármacos através de um colaborador Auxiliar de Ação Direta que guarda em local próprio e de acesso restrito os fármacos entregues pelo utente ou familiares/cuidadores bem como a respetiva prescrição médica/plano terapêutico de medicação.

#### **VIGÉSIMA TERCEIRA | TRANSPORTE**

1. A instituição dispõe de viatura automóvel ligeira para transporte de passageiros com a lotação de 8 lugares. A disponibilização deste serviço está condicionada à agenda e horário de transportes e compete à Direção a aceitação dos pedidos de utilização por parte dos utentes.
2. Compete também à Direção estipular o valor mensal do serviço a pagar pelo utente, que é calculado em função da distância percorrida entre a instituição e a residência/local de embarque do utente.

#### **VIGÉSIMA QUARTA NORMA | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (como por exemplo fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoio seja gratuito dependerá da disponibilidade dos equipamentos cedidos.

#### **VIGÉSIMA QUINTA NORMA | OUTROS SERVIÇOS**

Os outros serviços prestados pelo Instituição poderão ser disponibilizados aos utentes do Centro de Dia sempre que este os requisitar e em função da disponibilidade de prestação dos mesmos em termos de organização do serviço. Ao utente é sempre devido o esclarecimento e informação sobre a forma de prestação dos mesmos e o valor complementar a pagar encontra-se disponível para consulta.

### **CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS**

#### **VIGÉSIMA SEXTA NORMA | QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, nível de formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **VIGÉSIMA SÉTIMA NORMA | DIREÇÃO GERAL, DIREÇÃO TÉCNICA E DIREÇÃO OPERACIONAL**

1. A Direção Geral deste CENTRO DE DIA compete ao Presidente da Direção ou ao Diretor Executivo ou ainda, no seu impedimento, a qualquer outro membro da Direção designado.
2. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um(a) técnico(a) de serviço social - nomeado pela Direção - cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem é confiada a função de dirigir, coordenar e orientar o serviço técnico e o acompanhamento dos utentes, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento do mesmo;

3. A Direção Operacional é assegurada por um membro da Direção, pelo Diretor Executivo ou por um colaborador designado pela Direção e a quem compete zelar pela manutenção e bom funcionamento das operações e serviços do CENTRO DE DIA.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **VIGÉSIMA OITAVA NORMA | 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) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **VIGÉSIMA NONA NORMA | DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

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



## 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 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.

### **TRIGÉSIMA NORMA | 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.

### **TRIGÉSIMA PRIMEIRA NORMA | 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 de ambas as partes.
2. É entregue um exemplar do contrato 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 por ambas as partes.

### **TRIGÉSIMA SEGUNDA NORMA | INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas será considerada a ausência do utente, por um período superior a 30 dias, beneficiando de uma redução de 10% na mensalidade.
2. Em caso de férias ou ausência prolongada por qualquer outro motivo, deve o utente informar a instituição com 15 dias de antecedência.

### **TRIGÉSIMA TERCEIRA NORMA | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços poderá acontecer por denúncia do contrato, por integração noutra resposta social da Instituição ou noutra Instituição ou por morte do utente.
2. Em caso de denúncia do contrato, o utente deve informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **TRIGÉSIMA QUARTA NORMA | LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este CENTRO DE DIA possui um Livro de Reclamações, que é disponibilizado ao reclamante utente ou cuidador/familiar do mesmo sempre que solicitado. O Organismo competente em matéria de apreciação das eventuais reclamações é o Instituto de Segurança Social, IP através do seu Centro Distrital do Porto, a quem é dado conhecimento de todos os elementos de Coordenação Técnica ou Operacional da instituição.

#### **TRIGÉSIMA QUINTA NORMA | LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este CENTRO DE DIA dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social e que, sempre que solicitado e com a autorização da Direção, poderá ser consultado pelas Entidades Reguladoras competentes.

#### **TRIGÉSIMA SEXTA NORMA | LIVRO DE HONRA OU LIVRO DE ELOGIOS**

Este CENTRO DE DIA dispõe também de um Livro de Elogios ou de Honra onde, a pedido dos utentes ou por solicitação da Direção, poderão ser exarados motivos de satisfação pelo serviço prestado ou agradecimentos dos utentes, familiares, associados e outras personalidades. Este Livro será disponibilizado aos interessados mediante pedido ao Presidente da Direção.

### **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **TRIGÉSIMA SÉTIMA NORMA | 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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou cuidador/familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **TRIGÉSIMA OITAVA NORMA | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/OMISSÕES**

As alterações efetuadas ao regulamento interno são comunicadas ao ISS, I.P, utentes ou representantes legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **TRIGÉSIMA NONA NORMA | ENTRADA EM VIGOR**

Aprovado em Direção, o presente regulamento entra em vigor a 18 de Novembro de 2017 e foi elaborado de acordo com as orientações da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e dele será dado conhecimento ao Instituto de Segurança Social, IP – Centro Distrital do Porto

Porto e Monte Pedral, 18 de Novembro de 2017

**O Presidente da Direção**

Paulo d'Almeida Santos

## DECLARAÇÃO

O(A) Exmo(a) Senhor(a)

---

utente (ou representante legal ou cuidador/familiar) do CENTRO DE DIA da CASA JESUS, MARIA, JOSÉ DO MONTE PEDRAL declara, para os devidos efeitos, que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno que se encontra disponível para consulta na instituição e em [www.monte-pedral.pt](http://www.monte-pedral.pt)

Porto e Monte Pedral \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

(Assinatura do utente ou representante legal ou cuidador/familiar)