Regulamento Interno

Centro de Dia

outubro de 2023

Índice

CAPÍTULO I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO **5**

Norma I – Legislação Aplicável e enquadramento Legal **5**

Norma II – Objetivos do Regulamento **6**

Norma III – Definição de Centro de Dia **6**

Norma IV – Objetivos **7**

Norma V - Serviços assegurados pelo Centro de Dia do CSPL **7**

Norma VI – Princípios de atuação **7**

CAPÍTULO II – PROCESSOS DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS UTENTES **8**

Norma VII – Condições de admissão **8**

Norma VIII – Critérios de Admissão **8**

Norma IX – Inscrição **9**

Norma X – Admissão **9**

Norma XI – Acolhimento de novos utentes **10**

Norma XII – Processo Individual do Utente **11**

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO **12**

Norma XIII – Instalações **12**

Norma XIV – Horário de Funcionamento **13**

Norma XV – Regime de Visitas **13**

Norma XVI – Refeições **14**

Norma XVII – Alimentos e Bebidas **15**

Norma XVIII – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal **15**

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XIX – Assistência na Saúde **15**

Norma XX – Saída dos Utentes **16**

Norma XXI – Convívio e Animação **16**

Norma XXII - Passeios ou Deslocações **17**

Norma XXIII – Festejo de Aniversários **17**

Norma XXIV – Comportamento dos Utentes/Familiares **18**

Norma XXV – Regras especificas de convivência e de segurança **18**

Norma XXVI – Garantias dos Utentes **18**

Norma XXVII – Sustentabilidade Financeira **19**

Norma XXVIII – Comparticipação Familiar Extra Acordo **19**

Norma XXIX – Comparticipação Familiar **19**

Norma XXX – Comparticipação Familiar Mensal **19**

Norma XXXI – Conceito de Agregado Familiar **22**

Norma XXXII – Rendimento Mensal Ilíquido **22**

Norma XXXIII – Despesas Fixas **23**

Norma XXXIV – Prova de Rendimentos e Despesas **23**

Norma XXXV – Serviços incluídos na Comparticipação Mensal **23**

Norma XXXVI – Serviços não incluídos na Comparticipação Mensal **24**

Norma XXXVII – Pagamento **24**

Norma XXXVIII - Quadro de Pessoal **25**

Norma XXXIX - Direção Técnica e Colaboradores **25**

Norma XL - Funções da Direção Técnica no âmbito da Gestão: **25**

Norma XLI - Funções da Direção Técnica no âmbito do Serviço Social: **26**

Norma XLII - Funções da Cozinheira **27**

Norma XLIII - Funções da Ajudante de Cozinha: **27**

Norma XLIV - Funções dos Ajudantes de Ação Direta **27**

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XLV - Direitos e Deveres dos Utentes **27**

Norma XLVI -Deveres dos Utentes **28**

Norma XLVII - Direitos da Instituição **29**

Norma XLVIII - Deveres da Instituição **30**

Norma XLIX - Depósito e Guarda de Bens dos Utentes **31**

Norma L - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente **31**

Norma LI - Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente **31**

Norma LII – Contrato **32**

Norma LIII – Caducidade **32**

Norma LIV – Livro de Reclamações **32**

Norma LV – Livro de Registo de Ocorrências **32**

Norma LVI – Alterações ao Presente Regulamento **33**

Norma LVII – Integração de Lacunas **33**

Norma LVIII – Entrada em Vigor **33**

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Capítulo I – Âmbito de aplicação

O Centro Social Paroquial de Lamelas, IPSS, adiante designado de CSPL, é uma Instituição da Igreja Católica, pertencente à Paróquia de Lamelas e como tal rege-se e educa-se com observância dos valores cristãos.

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Centro de Dia, do CSPL, com capacidade para 30 utentes, com sede na rua das Mimosas n.º 2, Lamelas de Cá, 3600-275 Castro Daire.

Missão

Cabe-nos a missão de organizar e providenciar uma eficiente ação assistencial ao utente em situação de dependência, tendo em conta as suas necessidades bio-psico-sociais.

Deveremos, igualmente, prestar serviços inovadores e de qualidade, de uma forma sustentada e integrada, assegurando e excedendo a satisfação e expectativas dos nossos utentes, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Compete-nos também, combater fatores de exclusão social e fomentar valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa.

Visão

Pretendemos ser uma instituição de referência dando continuidade ao trabalho em prol dos mais carenciados, distinguindo-nos pela qualidade na prestação dos nossos serviços e dedicação aos nossos utentes com um Trabalho Solidário.

Valores

Solidariedade, responsabilidade, ética, integridade, respeito, igualdade, credibilidade e procura de excelência.

Norma I – Legislação Aplicável e enquadramento Legal

Os Princípios Legislativos pelos quais se rege o Centro de Dia são:

- Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro, pelo Decreto – Lei n.º 89/85, de 1 de abril, pelo Decreto-Lei

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

402/85, de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º29/86, de 19 de fevereiro, pelo Decreto – Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021, de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro;

- Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019, de 18 de outubro;
- Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria 2018-D/2019, de 15 de julho, pela Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, pela Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e pela Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho;
- Decreto-Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- Guião Técnico de Centro de Dia da Direção Geral de Ação Social, de dezembro de 1996;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor.

Norma II – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.

Norma III – Definição de Centro de Dia

A valência de Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de serviços que contribuam para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida, visando a promoção da autonomia e prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.

De entre os serviços prestados pelo Centro de Dia, salienta-se também a possibilidade de desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma IV – Objetivos

Os objetivos do Serviço do Centro de Dia são:

- Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do utente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
- Garantir ao utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
- Fomentar relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos utentes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
- Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos idosos.

Norma V - Serviços assegurados pelo Centro de Dia do CSPL

Para a prossecução dos seus objetivos o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de serviços, nomeadamente:

- Alimentação e apoio aos utentes durante a refeição;
- Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupa de uso pessoal e da habitação do utente;
- Administração da medicação, conforme prescrição médica;
- Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar/económica assim o justifique (por exemplo: compras, instituições bancárias, Médico de Família, realização de consultas externas e exames auxiliares de diagnóstico).

Norma VI – Princípios de atuação

O Centro de Dia assegurado pelo CSPL rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação das necessidades do utente;
- Reserva da intimidade da vida privada e familiar;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Capítulo II – Processos de Admissão e Candidatura dos Utentes

Norma VII – Condições de admissão

São condições de admissão no Centro de Dia de Lamelas:

- O Centro de Dia admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas;
- Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a situação familiar, socioeconómica, de saúde ou isolamento justifique o apoio do serviço;

Norma VIII – Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes a frequentar o CSPL – Centro de Dia os seguintes:

- Carência económica e/ou habitacional;
- Isolamento familiar e/ou social;
- Abandono ou rejeição familiar;
- Pessoas, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitadas de realizar as suas atividades diárias;
- Incapacidade da família para prestar apoio adequado ao indivíduo;
- Saúde que não lhe permita autonomia na organização do quotidiano;
- Ter algum elemento na família que já seja utente da instituição;
- Ordem de inscrição na instituição;
- Ser amigo do CSPL;
- Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Paróquia de Lamelas (aplicar em caso de empate;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma IX – Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha que constitui parte integrante do processo do utente, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
   - Cartão de Cidadão do utente;
   - Na inexistência do cartão de cidadão, apresentar o Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
   - Boletim de vacinas (quando exista);
   - Relatório médico comprovativo em como o utente não possuí nenhuma doença infetocontagiosa;
   - Comprovativos dos rendimentos e das despesas do utente e do seu agregado familiar;
   - Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual bem como a utilização de imagem para material informativo do CSPL (facultativo).

2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no edifício sede do CSPL, nos dias úteis das 9h30m-13h00m e das 14h00m às 17h30m.
3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
4. 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 X – Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico do CSPL – Centro de Dia a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis, através da carta de aceitação;
3. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e com a autorização da Direção do Centro Social Paroquial de Lamelas, tendo o processo a tramitação idêntica às restantes situações;
5. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante, que será assinado por representante do CSPL, pelo utente e/ou seu representante legal (caso de justifique);
6. No ato de assinatura do Contrato será feito o pagamento, da Comparticipação Familiar Mensal do mês em que o referido Contrato produz efeitos nos termos da Norma XVIII do presente Regulamento;
7. O Diretor Técnico fará a gestão de uma base de dados com a listagem de todas as candidaturas ao CSPL – Centro de Dia que não possam ser satisfeitas, a qual poderá ser consultada pelos interessados.
8. São critérios de exclusão desta Base de Dados os seguintes:
    - Morte do candidato;
    - Desistência do candidato;
    - Ter residência fora da Paróquia e de zonas limítrofes da mesma que sejam consideradas, internamente, inviáveis para a prestação do serviço.

Norma XI – Acolhimento de novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
    - Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
    - Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
    - Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
    - Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Multidimensional;
- 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;
- Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- 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; 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 XII – Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
   - Ficha de inscrição do utente;
   - Contrato de prestação de serviços;
   - Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
   - Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
   - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
   - Ficha de Inscrição e de Avaliação Inicial de Requisitos Multidimensional;
   - Ficha de Avaliação do programa de acolhimento inicial;
   - Plano de Desenvolvimento Individual;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- Registo de diligências;
- Registo de Situações Anómalas;
- Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- Outros elementos considerados relevantes.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso ao Diretor Técnico e Direção do CSPL, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado sempre que se justifique;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento

Norma XIII – Instalações

1. O Centro de Dia está sedeado na rua das Mimosas n.º 2, Lamelas de Cá, 3600-275 Castro Daire e as suas instalações são compostas por:

Cave

- Garagem e Arrumos

R/C

- Secretaria;
- Cabeleireiro;
- Direção Técnica;
- Sala de Reuniões;
- Instalação Sanitária Geral;
- Sala de Descanso;
- Banho Assistido;
- Gabinete Médico;

- Instalação Sanitária (Gabinete Médico);
- Balneário Masculino;
- Balneário Feminino;
- Sala Pessoal;
- Lavandaria/ Engomadaria /Lavar e secar a roupa suja/ expedição;
- Despensa;
- Preparação / Confeção /Distribuição / Empratamento;
- Copa Suja;
- Instalações Sanitárias Utentes;
- Instalações Sanitárias Utentes (mobilidade condicionada);
- Sala de Refeições;
- Sala de Estar / Convívio / Atividades;
- Estendal;
- Economato;
- Máquinas.

Norma XIV – Horário de Funcionamento

1. O CSPL – Centro de Dia funciona **segunda a domingo, das 8h00 às 19.30 horas.**
2. Os serviços funcionam, em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora da instituição.
3. O Centro de Dia pode, em casos devidamente diagnosticados pela equipa técnica, prolongar-se até às 20 horas.

   De acordo com as necessidades dos utentes, o Centro de Dia pode permanecer aberto durante estes períodos.

Norma XV – Regime de Visitas

1. Os Utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;
2. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 15.30 e as 17.30 horas;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

3. Tendo em consideração os interesses do utente, o Diretor Técnico, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos;
4. Sempre que o utente se ausente do Centro de Dia, deve respeitar as seguintes normas:
   a) Nas saídas diárias, o utente deve informar o Centro da sua comparência/não comparência nas refeições.
   b) Para que o utente se possa ausentar sozinho do Centro, ele ou o familiar responsável têm de assinar o documento respetivo para esse fim.

Norma XVI – Refeições

O Centro de Dia providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
Do serviço de Alimentação do Centro de Dia, fazem parte as seguintes refeições:

- **Pequeno-almoço**: composto por leite/café/chá e pão com manteiga, fiambre, queijo ou doce. Servido até as 10.00 horas;
- **Almoço**: composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta/doce e bebida. Servido a partir das 12.00 horas às 13 horas;
- **Lanche**: composto por leite/café/chá e pão com manteiga, fiambre, queijo ou doce. Servido das 15.00 horas às 15.30 horas.
- **Jantar**: composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta/doce e bebida. Servido a partir das 17.30 horas às 18.30 horas;
- As ementas são elaboradas por uma Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada;
  As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível podendo ser consultadas pelo utente;
- A Alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica ao Diretor Técnico;
- Têm direito a refeições no domicílio, os utentes do Centro de Dia que não possam, por motivo justificado, deslocar-se ao Centro (para tal a comunicação da sua ausência deverá ser feita aos Serviços, no dia anterior);
- A refeição do jantar, não incluída nos serviços básicos, pode ser servida, sendo a avaliação do montante da comparticipação familiar ajustado à situação. Mesmo

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

quando não optem por realizar o jantar na Instituição, podem levá-lo para casa, para assegurar a realização da refeição noturna;

- São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.

Norma XVII – Alimentos e Bebidas

1. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem o conhecimento e assentimento do Diretor Técnico do Centro Social Paroquial de Lamelas.
2. É interdita aos utentes ou suas às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

Norma XVIII – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O Centro de Dia, através dos seus colaboradores, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus utentes;
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do Utente;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos utentes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individual e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência no Centro Social;
4. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias.

Norma XIX – Assistência na Saúde

1. O Utente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. Se eventualmente o utente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, o Centro, advertirá de imediato o legal representante para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação;
4. Quanto à medicação prescrita ao utente, fica a Instituição responsável pela sua administração, durante o período de permanência do utente, de acordo com instruções do médico assistente;
5. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente ou familiar responsável, excetuando-se os casos de utentes sem retaguarda familiar.

Norma XX – Saída dos Utentes

Sempre que o utente se ausente ao Centro de Dia deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar o Diretor Técnico das ausências programadas para que as funcionárias do Centro de Dia não se desloquem desnecessariamente a sua casa, para que se prepare a medicação atempadamente e se avise a Cozinha de que não vai realizar a refeição na Instituição;
2. Quando se encontra na Instituição e tem uma saída deve sempre comunicar ao Diretor Técnico e informar acerca do seu regresso ou não á Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o utente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante legal têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”;
4. Sempre que um familiar amigo ou conhecido venha buscar o utente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Termo de Responsabilidade” e informar o Diretor Técnico;
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a instituição assegura a preparação da medicação do utente.

Norma XXI – Convívio e Animação

1. Existe um Plano anual de atividades para o Centro de Dia, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. O Centro de Dia, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
3. Diariamente, o idoso tem acesso a atividades recreativas promovidas pela Instituição.

4. As atividades recreativas têm como objetivos:
   a) Combater a inatividade;
   b) Aumentar a autoestima;
   c) Promover novas competências;
   d) Estimular a socialização;
   e) Estimular a concentração;
   f) Encorajar o movimento e o exercício;
   g) Estimular a memória e a orientação.
5. O Centro de Dia proporciona aos utentes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

Norma XXII - Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade das funcionárias do Centro de Dia, com o conhecimento e aprovação da Direção do Centro Social Paroquial de Lamelas;
2. Os passeios/deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao legal representante do utente;
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os utentes acompanhados por funcionárias, Diretor Técnico e elementos da Direção;

Norma XXIII – Festejo de Aniversários

1. O CSPL incentiva a que a comemoração do aniversário do utente seja realmente consumado, seja em casa dos familiares e/ou amigos, seja no próprio Centro;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, a família deve trazer um bolo para todos os utentes, para celebração conjunta da ocasião.

Norma XXIV – Comportamento dos Utentes/Familiares

1. Aos utentes é, em especial, solicitado que:

a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;

b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam relacionadas com o Centro de Dia;

c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens/ equipamentos da Instituição;

d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas;

e) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências;

f) Participem de modo ativo na vida do Centro, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;

g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.

Norma XXV – Regras especificas de convivência e de segurança

Cada utente deverá ter em consideração que lhe é nomeadamente, interdito:

a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;

b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros;

c) Fumar dentro da Instituição;

d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;

e) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

Norma XXVI – Garantias dos Utentes

Aos utentes do Centro de Dia é assegurado um tratamento cívico e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal, bem como pela reserva da intimidade privada,

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

Norma XXVII – Sustentabilidade Financeira

1. O custo de financiamento do Centro de Dia é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e suas famílias e pelo próprio Centro;
2. Aos utentes cumpre suportar os encargos do utente no Centro de Dia, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos;
3. Nos casos em que se verifique uma situação de carência económica que impossibilite o utente de efetuar o pagamento mínimo estipulado, o CSPL dará à situação o encaminhamento que melhor se adeque. Este encaminhamento poderá passar pelo seu acolhimento, sem qualquer custo, se assim for avaliado pela Direção do CSPL.
4. Ao CSPL cumpre mobilizar para o Centro de Dia os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

Norma XXVIII – Comparticipação Familiar Extra Acordo

A comparticipação familiar dos utentes fora do acordo de cooperação é de livre fixação pela instituição, estando afixado o seu valor em local de estilo.

Norma XXIX – Comparticipação Familiar

A comparticipação familiar, isto é, a comparticipação devida pelo serviço durante o dia, incluindo a alimentação e a prestação de cuidados de higiene e de conforto, bem como a assistência na saúde, é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada utente, de acordo com as normas seguintes.

Norma XXX – Comparticipação Familiar Mensal

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços básicos do Centro de Dia é determinada pela aplicação da percentagem variável até 60% sobre o

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

rendimento *"per capita" do* agregado familiar aos utentes, distribuído da seguinte forma:

	Serviços Prestados	
Serviços Básicos	Alimentação com 3 refeições diárias (Pequeno-almoço, almoço e lanche)	60%
	Higiene Pessoal 2 vezes por semana	
	Serviços de Animação	
	Tratamento de Roupa	
	Frequência do Centro Dia até às 20 h	
	Frequência do Centro de Dia em dias não úteis	

2. Os serviços complementares são determinados de acordo com necessidades dos utentes e distribuídos da seguinte forma:

	Serviços Prestados	
Serviços Complementares	Alimentação com jantar incluído	5 %
	Transporte	15 % a 25 %
	Higiene Habitacional	7,5 %
	Cuidados de Saúde	5%

3. A variação da comparticipação no que diz respeito ao transporte tem em consideração a distância percorrida, de acordo com os seguintes escalões:

   Até 15 km diários: 15%

   De 15 a 30 km diários: 20%

   Mais de 30 km diários: 25%

4. Acompanhamento ao exterior tem em consideração a distância e o período de ausência da Instituição:

   - 0,45 € por Quilómetro
   - 3,00 € / hora (até 5 horas)
   - 2,50 € / hora (a partir da 5ª hora)

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

5. De acordo com, a legislação em vigor o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento anual do agregado familiar (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

6. A comparticipação mensal é atualizada anualmente no mês de fevereiro devendo no mês de janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação.
7. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do utente são sempre fatores de correção da mensalidade.
8. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.
9. As mensalidades serão ainda atualizadas sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados, sendo solicitados os rendimentos mensais atualizados e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
10. A falta da prova de rendimentos do agregado familiar e sempre que se verifique a não veracidade destes documentos, tem como consequência a fixação da comparticipação familiar máxima;
11. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

12. 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.
13. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias consecutivos;
14. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de redução de revisão anual, a efetuar no início de cada ano letivo ou início de cada ano civil;
15. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de 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 XXXI – Conceito de Agregado Familiar

Para além do utente da resposta social, integra o 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 dois anos;
b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

Norma XXXII – Rendimento Mensal Ilíquido

O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXXIII – Despesas Fixas

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Norma XXXIV – Prova de Rendimentos e Despesas

1. Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
3. Sempre que o utente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção do CSPL, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, aplicará a comparticipação máxima definida ;
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de alojamento por parte do CSPL, implicam a suspensão do acolhimento do utente no Centro de Dia até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Norma XXXV – Serviços incluídos na Comparticipação Mensal

1. O utente beneficia dos seguintes serviços:
   a) Alojamento durante o dia;
   b) Higiene;
   c) Alimentação;
   d) Saúde (Monotorização da medicação);
   e) Apoio psicossocial;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

f) Atividades recreativas;
g) Transporte.

Norma XXXVI – Serviços não incluídos na Comparticipação Mensal

1. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:
   a) Medicamentos;
   b) Fraldas;
   c) Ambulância;
   d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
   e) Cabeleireiro ou barbeiro;
   f) Serviços de estética.

Norma XXXVII – Pagamento

1. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquelas não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra fatura, nos serviços administrativos da Instituição, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato da admissão no Centro de Dia.
2. A fatura é entregue até ao dia 15 para ser paga até dia 25, devendo as datas ser cumpridas para não perturbar o funcionamento do serviço. Os pagamentos podem ser feitos diretamente nos serviços administrativos, por transferência bancária ou por débito direto em conta. Após ter efetuado a transferência deve o comprovativo ser enviado para o e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt.
3. A comparticipação familiar deve ser paga pelo utente ou pelo legal representante.
4. O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a cinco euros por cada dia útil que passe, cumulável até à data do pagamento;
5. Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência, o utente permanecer na Instituição além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, este ou o seu legal representante incorre na obrigação de pagar a

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

totalidade da mensalidade, dado que a sua presença foi fator de impossibilidade de ocupação por outro utente.

Norma XXXVIII - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente (Diretor Técnico e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

Estão afetos ao quadro de pessoal de Centro de Dia,

- 1 Diretor Técnico
- 1 Cozinheiro de 3.ª;
- 1 Ajudante de Cozinha;
- 4 Ajudantes da Ação Direta de 2.ª.

Norma XXXIX - Direção Técnica e Colaboradores

1. A Direção Técnica do Centro deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento do mesmo.
3. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pela Direção.

Norma XL - Funções da Direção Técnica no âmbito da Gestão:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal, afetos a resposta social;
b) Cabe à Direção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
d) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
f) Participar nas reuniões do Conselho de Administração quando solicitada para tratar de assuntos relativos ao funcionamento da referida resposta social;
g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
h) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
i) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
j) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
k) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;
l) Elaborar o horário de trabalho de pessoal;
m) Reunir com a Direção periodicamente para dar conhecimento dos assuntos, relativos à resposta social.

Norma XLI - Funções da Direção Técnica no âmbito do Serviço Social:

a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
b) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

e) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade;

Norma XLII - Funções da Cozinheira

a) Preparar ou orientar a confeção dos alimentos;
b) Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas;
c) Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
d) Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança.

Norma XLIII - Funções da Ajudante de Cozinha:

a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Norma XLIV - Funções dos Ajudantes de Ação Direta

a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos Utentes;
b) Distribuir as refeições aos Utentes;
a) Proceder ao acompanhamento diário dos Utentes;
b) Vigiar e arrumar as roupas lavadas e fazer a recolha da roupa suja;
c) Responsabilizar-se pelas áreas comuns dos Utentes;
d) Acompanhar os Utentes, nas suas deslocações a consultas na impossibilidade da família o fazer;
e) Colaborar nas atividades de animação/ ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
f) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
g) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
h) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que forem precisos.

Norma XLV - Direitos e Deveres dos Utentes

Constituem direitos dos utentes do Centro de Dia:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica), quer por escrito na "Caixa de Sugestões e Reclamações" da Instituição;
7. Participar nas atividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pela Direção do Centro Social e Paroquial de Lamelas;
10. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
11. A custódia da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
12. Ter conhecimento da ementa semanal;
13. Usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia;
14. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

Norma XLVI -Deveres dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do Centro de Dia têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do Centro Social Paroquial de Lamelas, de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

4. Respeitar e tratar com educação todos os utentes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infectocontagiosas);
6. Informar o Diretor Técnico sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou legais representantes;
8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
9. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o utente provoque na Instituição;
10. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes utentes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações do Centro de Dia);
11. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
12. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
13. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
14. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

Norma XLVII - Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verifiquem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação da Direção do Centro Social Paroquial de Lamelas;
6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, família ou legal representante;
7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao utente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo utente.

Norma XLVIII - Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o utente;
8. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de utentes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

Norma XLIX - Depósito e Guarda de Bens dos Utentes

O Centro de Dia não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do utente. Por este motivo não é aconselhável que estes se façam transportar de objetos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.

Norma L - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.

1. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XXIX as que são devidamente justificadas.
2. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
3. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do utente que lhe seja previsível, este ou o seu legal representante deverá comunicar esse facto ao Diretor Técnico da Instituição, com a maior antecedência possível.

Norma LI - Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do utente devido a:

a) Não adaptação do utente;
b) Insatisfação das necessidades do utente;
c) Mudança de Resposta Social;
d) Mudança de residência;
e) Alteração na autonomia ou mobilidade do utente que impeça a frequência do serviço;
f) Incumprimento das cláusulas contratuais.
g) A intenção de rescisão deve ser comunicada ao Diretor Técnico, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma LII – Contrato

1. O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os contraentes devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Norma LIII – Caducidade

1. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
   a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
   b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Centro de Dia por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência.

Norma LIV – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar ou acedido através do sítio da Internet: www.livroreclamacoes.pt.

Norma LV – Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para descrever quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, ao Diretor Técnico por parte da ajudante da ação direta ou auxiliar de serviços gerais.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma LVI – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, I.P., 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.

Norma LVII – Integração de Lacunas

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

Norma LVIII – Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de dezembro de 2023, tendo sido aprovado em reunião de Direção.

Todos os assuntos sujeitos a atualização anual serão apresentados no Manual de Acolhimento do Utente, a entregar no momento da inscrição.

A Direção,

Data de entrada em vigor: 01/08/2015

Data da 1ª Revisão: 01/04/2019

Data da 2ª Revisão: 12/10/2021

Data da 3ª Revisão: 01/12/2023

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

DECLARAÇÃO

O/A _____ (nome do utente/legal representante) declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, do qual lhe foi entregue cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Lamelas, _____ de _____ de _____

_____

(Assinatura do utente/legal representante)

Data de entrada em vigor: 01/08/2015

Data da 1ª Revisão: 01/04/2019

Data da 2ª Revisão: 12/10/2021

Data da 3ª Revisão: 01/12/2023