

CENTRO SOCIAL E
PAROQUIAL DE SOUSELA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

APROVADO
PELA DIREÇÃO

14/06/2023

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Sousela designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital do Porto em 19/12/2014, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos 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, permitindo a manutenção do cliente no seu meio sociofamiliar. Rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, 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 IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - 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 CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos seus clientes e suas pessoas significativas ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Centro de Dia e Objetivos da Resposta Social

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 das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa, contribuindo para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - f) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - g) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA V

Destinatários da Resposta Social

São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas, de ambos os sexos, que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma VI.

NORMA VI

Cuidados e Serviços

1. Os cuidados e serviços prestados pelo Centro de Dia são disponibilizados todos os dias úteis de segunda-feira a sexta-feira.
2. O Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e complemento para a noite), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - e) Convívio e ocupação.
3. O Centro de Dia promove, além dos serviços referidos no número anterior, o desenvolvimento de outros serviços:
 - a) A instituição assegura o transporte dos seus clientes, mediante horários definidos, das suas residências para a instituição (da parte da manhã) e da instituição para as suas residências (da parte da tarde) aplicando-se um custo adicional mediante a zona geográfica dos mesmos;
 - b) Acompanhamento ao nível de saúde (assistência medicamentosa, rastreios de glicémia e pressão arterial);
 - c) Atividades de animação e socialização: físicas e motoras, expressão plástica, lúdico-recreativas, entre outras, enquadradas no plano de atividades da instituição;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos/às clientes.

CAPÍTULO II

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO



NORMA VII

Instalações

O Centro Social e Paroquial de Sousela está sediado na freguesia de Sousela, Lousada.

Estrada Santa Maria de Sousela, nº 670. 4620-469 Sousela.

O Centro de Dia possui as seguintes áreas funcionais:

- a) Área técnica e administrativa;
- b) Área de refeições - refeitório, cozinha, despensa, lavandaria;
- c) Área de higiene - instalações sanitárias, banhos e outros serviços;
- d) Área de tratamento de roupas - zona húmida, zona seca, estendal e arrumos.

NORMA VIII

Horários e outras regras de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira entre as 8horas e as 18horas;
Encerramento: 1 de janeiro, dia de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, 24, 25, 26 e 31 de dezembro, feriado municipal e todos os feriados nacionais.
2. O horário do almoço será efetuado entre as 12.00h e as 13.00h de segunda-feira a sexta-feira.
3. As visitas aos clientes que frequentam a resposta social podem ser realizadas entre as 10horas e as 11horas e 30minutos e entre as 14horas e as 15horas e 30 minutos, sob marcação antecipada. Contudo a Direção Técnica pode autorizar outro horário de acordo com as especificidades de cada cliente e das visitas.
4. É expressamente proibido:
 - a) Fumar dentro das instalações;
 - b) Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
 - c) Adquirir e trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas.

NORMA IX

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção das seguintes refeições: pequeno-almoço, uma refeição principal (almoço), lanche e o complemento noturno.
 2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos clientes desta resposta social e disponibilizada antecipadamente.
-

3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA X

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente, preferencialmente no período da manhã.

NORMA XI

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal do/a cliente;
2. A roupa do/a cliente que será tratada pela instituição deverá estar devidamente identificada pelo familiar / representante legal. A instituição não se responsabiliza por qualquer extravio de roupa não identificada.

NORMA XII

Convívio e ocupação

1. O convívio e a ocupação dos/as clientes são feitos de acordo com as normas da utilização da instituição e com o plano de atividades da mesma;
2. As atividades de animação e socialização integram um plano de atividades adequado às características dos/as clientes:
 - a) Aos/às clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustes individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
 - b) Os/as clientes devem comunicar ao/à técnico/a responsável sempre que pretendam ausentar-se do grupo de atividades fora da instituição;
 - c) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes;
 - d) Durante os passeios os/as clientes são sempre acompanhados por trabalhadores/as da instituição.
3. Os horários das várias atividades do Centro de Dia estão afixados em local visível na instituição.



NORMA XIII

Outros serviços

4. O transporte dos clientes constitui um serviço extra que acresce ao valor da mensalidade mais 5% ou 10% mediante a zona geográfica do cliente e a distância da mesma à instituição, sendo que 5% é aplicado para transporte efetuado de, e para as freguesias envolventes à freguesia onde se localiza o Centro Social e 10% é aplicado para transporte efetuado de, e para as freguesias do concelho cuja distância e deslocação são maiores; **FALTA DEFINIR O RAIOS DE km**
5. A assistência medicamentosa é feita com base nas prescrições médicas e em horário de funcionamento da resposta social. Os documentos de prescrição bem como a medicação devidamente preparada, devem ser entregues à Direção Técnica da instituição.

NORMA XIV

Articulação com os Serviços de Saúde Locais

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a clientes;
2. Os/as clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XV

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos/às Clientes

O Centro de Dia, poderá providenciar formação, sensibilização e atribuição de competências a familiares e cuidadores informais na prestação de cuidados geriátricos aos/às clientes, podendo recorrer a entidades externas, nomeadamente, Empresas de Formação, através da frequência de formações modulares, workshops, etc. Nestas formações, os familiares e cuidadores informais poderão aprender técnicas simples e práticas para cuidar dos seus



familiares (alimentação, transferências e posicionamentos, etc.). Porém, este tipo de serviço não está incluído no valor da participação, devendo o/a cliente e/ou familiar / representante legal ser informado/a do valor acrescido.

NORMA XVI

Saída de Clientes

Sempre que o/a cliente se ausente deve cumprir as seguintes regras:

1. Avisar a direção técnica das ausências programadas para que se possam proceder às diligências necessárias;
2. Quando se encontra na Instituição e tem uma saída, o/a cliente deve comunicar à direção técnica e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o/a cliente se possa ausentar sozinho/a da Instituição, ele/ela ou o familiar / representante legal têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”;
4. Sempre que um/a familiar, amigo/a ou conhecido/a venha buscar o/a cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas” e informar a direção técnica.
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do/a cliente.

NORMA XVII

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. A metodologia referida anteriormente é explicada e disponibilizada a todos os/as clientes e colaboradores.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA XVIII



Condições de Admissão

1. Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excecional, a admissão de candidatos com menos idade, cuja situação sócio/económica/saúde o justifique;
3. Admissão do/a idoso/a é prioritária, sempre que este se encontre em situação de isolamento, sem recursos, em situação de desajustamento familiar grave e/ou risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
4. Residir no concelho de Lousada ou contérmios;
5. Não se encontrar em situação de dependência, necessitando da assistência de terceiros para satisfazer as AVD's;
6. Apresentar relatório médico do seu estado clínico;
7. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença infectocontagiosa ou do foro psiquiátrico não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras;
8. Assinatura de contrato de prestação de serviços e aceitação do presente Regulamento.

NORMA XIX

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o/a cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - 1.1. Documento de Identificação do/a cliente e do familiar / representante legal, nos termos do n.º 2 do art. 5.º da Lei n.º 32/2017 de 1 de junho;
 - 1.2. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o/a cliente pertença;
 - 1.3. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do/a cliente, quando solicitado;
 - 1.4. Comprovativo dos rendimentos do/a cliente e do agregado familiar;
 - 1.5. Comprovativo de outras receitas (ex. renda, etc);



- 1.6. Comprovativo das despesas fixas mensais (ex. rendas, crédito habitação, transportes públicos, medicação para doença crónica, etc);
 - 1.7. Uma fotografia tipo passe;
 - 1.8. Documentos do/a representante legal, quando aplicável;
 - 1.9. Relatório médico com a prescrição do tipo de dieta, quando aplicável;
 - 1.10. Declaração assinada pelo/a cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente e consulta no âmbito de ações de acompanhamento e fiscalização das entidades competentes e do uso da imagem nos meios de comunicação da entidade.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição;
 3. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à ficha de identificação;
 4. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Segundas-Feiras e Quartas – Feiras das 9h às 16.30h.
 5. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de identificação e assim, entrada na lista de candidatos;
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA XX

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos/as clientes:
 - a) Pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com a e) do art. 12.º da Portaria 196-A/2015;
 - b) Situação encaminhada pelos serviços de Ação Social;
 - c) Dificuldade para satisfazer as necessidades básicas;
 - d) Residência na área geográfica da resposta social;
 - e) Em risco de isolamento social ou geográfico;
 - f) Idade do/a cliente;

-
- g) Data da pré-inscrição do/a cliente.
2. Em caso de igualdade de circunstâncias serão admitidos os/as clientes com a mesma pontuação, caso haja vaga.

NORMA XXI

Admissão

1. A admissão na resposta social de Centro de Dia compreende:
- a) O processo de admissão inicia-se com uma entrevista técnica ao/à candidato/a feita pela direção técnica da resposta e destina-se a:
 - I. Estudar a situação sociofamiliar do/a candidato/a;
 - II. Informar, esclarecer e fornecer o Regulamento Interno do Centro de Dia e outras dúvidas;
 - III. Realizar uma visita às instalações da entidade.
 - b) A direção técnica elabora uma proposta de admissão, com base nos critérios de prioridade de admissão descritos, e submete a parecer pela Direção.
 - c) Da decisão da Direção é dado conhecimento ao/à cliente e familiar / representante legal, se aplicável, no prazo de 5 dias úteis.
 - d) No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em vigor.
 - e) Em caso de urgência, a admissão será imediata, sempre com o parecer da direção e da direção técnica, sendo iniciados os respetivos procedimentos de candidatura e obtenção de documentos probatórios logo que possível.
2. Após os procedimentos inerentes à avaliação e decisão sobre a admissão:
- a) É aberto o processo individual do/a cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
 - b) É assinado um contrato de prestação de serviços entre o/a cliente, familiar / representante legal (se aplicável) e um elemento de representação da entidade, que implica a concordância do/a candidato/a e familiar / representante legal (quando aplicável) com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição, assim como estabelece as condições específicas da prestação de serviços ao/à cliente.
 - f) É realizada uma avaliação multidimensional, para definição do plano de acolhimento e posterior plano individual e plano individual de cuidados, que irão sofrendo os respetivos ajustes mediante necessidade.



NORMA XXII

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento será sempre efetuado nos primeiros 30 dias da admissão do/a cliente, durante os quais serão tidos em conta os aspetos relevantes na fase de adaptação da pessoa e implementadas estratégias facilitadoras à sua adaptação e integração no Centro de Dia.
2. A admissão será condicionada a um período experimental de 30 dias, quer para uma boa adaptação, quer para uma observação e verificação das condições a que se refere este Regulamento.
3. Se durante este período o/a cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Se inicialmente forem identificados indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo deve-se procurar superá-los, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, poderá ser cessado o contrato.
4. No caso da cessação do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não será reembolsado da mensalidade já paga.

NORMA XXIII

Lista de Candidatos

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos para a resposta social, sendo-lhes essa mesma inscrição comunicada no momento da candidatura bem como a posição que ocupam na lista.
2. Esta lista é atualizada sempre que existam vagas. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar sobre a sua posição na lista de candidatos e indagar o interesse da família da manutenção da inscrição do idoso.
3. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - Critérios de admissão;
 - Data da inscrição;
 - Existência de vaga.

5. Os critérios para a retirada de lista de espera são:

- Anulada a inscrição por parte do/a candidato/a ou pessoa responsável (quando aplicável);
- Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- Em situação de existência de vaga, o/a candidato/a não aceitar ingressar na resposta social;
- Mudança de residência.

6. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da direção técnica da resposta social.

NORMA XXIV

Cientes sinalizados pela Rede Social de apoio

1. No caso de existirem processos que se encontrem em situação de emergência social e que carecem de resposta imediata, a instituição sinalizadora, parceira da rede social, contacta com a instituição de acolhimento e, em conjunto, é promovida uma visita ao local onde se encontra o/a cliente, com a finalidade de analisar a situação e proceder ao levantamento das suas necessidades;
2. A prestação de informação e a receção do pedido de inscrição é efetuada nesta visita;
3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da direção técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA XXV

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do/a cliente do qual constam, designadamente:
 - a) Ficha de identificação;
 - b) Data e comprovativo de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar / representante legal (quando aplicável);
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Avaliação diagnóstica;
 - f) Documentos enumerados na Norma XIX;



-
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Plano de acolhimento e relatório;
 - j) Plano individual e respetivas monitorizações e revisões;
 - k) Plano individual de cuidados;
 - l) Registo de períodos de ausência;
 - m) Registo de ocorrências de situações anómalas;
 - n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - p) Outros documentos e correspondência trocada com o/a cliente e/ou familiar / representante legal.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do Centro de Dia, em local fechado.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA XXVI

Mensalidade

1. No momento da inscrição, para o cálculo da comparticipação do/a cliente terá que ser entregue prova de rendimentos (comprovativo do valor auferido a título de pensões e declaração de IRS e respetiva nota de liquidação) do agregado familiar, sendo que perante a recusa de apresentação de documentação comprovativa, será legítimo aplicar a comparticipação máxima.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado entre o dia 1 e 8 de cada mês na secretaria da instituição, no horário compreendido entre as 10horas e as 12horas ou entre as 14horas e as 16horas.
3. Os pagamentos deverão ser feitos em dinheiro ou transferência bancária, emitido em nome do Centro Social Paroquial de Sousela.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.



5. Haverá a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sobre o/a segundo/a cliente, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social de pessoas que constituam o mesmo agregado familiar.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado em conjunto com a mensalidade do mês seguinte.
7. A mensalidade aplicada será revista e atualizada anualmente, de acordo com a legislação em vigor, mediante o estudo dos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar que deverão ser entregues no prazo estabelecido para o efeito.
8. O não cumprimento do disposto nos números anterior, por falta de apresentação de documentos, implica a aplicação do disposto na parte final do nº 1 desta norma.
9. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias, a instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços ao/à cliente até regularização das mensalidades, sendo necessária nova avaliação.
10. Em situação de incumprimento reiterado do pagamento das mensalidades, a instituição poderá rescindir o contrato de prestação de serviços.
11. A instituição, por deliberação da Direção, poderá reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o/a cliente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua parcial ou total incapacidade, provisória ou definitiva, para o cumprimento daquela obrigação.

NORMA XXVII

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do cliente, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social, I.P..
2. 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 ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou



de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA XXVIII

Prova dos Rendimentos e Despesas

1. Quanto à 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos dos últimos três meses.

NORMA XXIX

Tabela de Comparticipações

1. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem que a instituição irá aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida na resposta social Centro de Dia é a seguinte:

Serviço Prestado	% a aplicar sobre o rendimento <i>per capita</i>
- Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e complemento noturno) - Convívio e Ocupação	45%
- Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal - Tratamento da roupa de uso pessoal	5%
- Transporte clientes (Residência-Centro e vice-versa): Freguesias limítrofes	5%
- Transporte clientes (Residência-Centro e vice-versa): Restantes freguesias do concelho e outras	10%

2. Em caso de alteração à tabela em vigor as comparticipações familiares deverão ser revistas no início de cada ano civil.

NORMA XXX

Comparticipação Familiar Máxima

1. A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do/a cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
2. A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da participação familiar devida pela utilização da resposta social de Centro de Dia é de 60%;
3. O custo médio real do/a cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequenta o serviço ou equipamento no mesmo ano;
4. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.
5. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
6. O/a cliente e familiar / representante legal tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.

NORMA XXXI

Clientes extra acordo (vagas não participadas)

Para clientes em vagas não participadas, todo o regulamento interno é aplicável.

NORMA XXXII

Depósito e guarda de bens do/a cliente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os/as clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo familiar / representante legal/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do/a cliente.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXXIII

Pessoal

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

NORMA XXXIV

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia compete a um/a técnico/a, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O/a Diretor/a Técnico/a é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por uma outra pessoa, designada para o efeito pelo presidente da instituição, preferencialmente por um/a técnico/a superior.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV

Direitos dos/as Clientes

São direitos dos/as clientes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- c) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Comunicar ao/à Técnico/a responsável sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento;
- e) Exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- f) Ter garantida a confidencialidade no tratamento dos dados pessoais;
- g) Reclamar verbalmente ou por escrito;



- h) Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado;
- i) Beneficiar da prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- j) Ter acesso à ementa semanal;
- k) Usufruir de visitas dos seus familiares e amigos;
- l) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- m) Envolver-se de forma ativa nas atividades desenvolvidas no Centro de Dia, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
- n) Apresentar reclamações sobre o serviço à Direção Técnica;
- o) Ter acesso ao livro de reclamações disponível nas instalações.

NORMA XXXVI

Deveres dos/as Clientes

São deveres dos/as clientes:

- a) Colaborar com a instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar um plano de cuidados individualizados à sua situação;
- b) Colaborar com a equipa de Centro de Dia;
- c) Participar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social;
- d) Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição;
- e) Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
- f) Indicar o receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
- g) Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados;
- h) Respeitar todos os/as clientes, a instituição e os/as seus/suas representantes;
- i) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
- j) Avisar a instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social;
- k) Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social;
- l) Respeitar os/as funcionários/as que contribuem para o bom funcionamento da resposta social;

- m) Colaborar com a instituição na resolução dos seus problemas;
- n) Cumprir as regras expressas no presente Regulamento Interno;
- o) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- p) Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
- q) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXXVII

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

- a) Exigir o bom funcionamento dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao/à cliente ou responsável pelo mesmo a devida reparação do dano;
- b) Tem a instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao/à cliente ou responsável (quando aplicável) o pagamento da mensalidade;
- c) Na eventualidade do nome da instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos/as seus/suas clientes e/ou familiar / representante legal, procederá esta instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiar / representante legal no ato da admissão;
- e) Suspender este serviço, sempre que os/as clientes, 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.

NORMA XXXVIII

Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos/as clientes e o respeito pela sua dignidade humana;
- b) Privilegiar as pessoas, e os social e economicamente desfavorecidos;



- c) Estabelecer os princípios e regras inerentes à fixação das participações financeiras dos/as clientes e suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento da instituição;
- e) Avaliar o desempenho dos/as trabalhadores/as, designadamente através da auscultação dos/as clientes;
- f) Organizar o processo individual de cada cliente assegurando que estão sempre atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes.

NORMA XXXIL

Direitos e Deveres dos(as) Colaboradores(as)

1. São direitos dos/as colaboradores/as:

- a) Ter acesso a formação adequada;
- b) Ter disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- c) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes, familiares e demais público da instituição.

2. São deveres dos/as colaboradores/as:

- a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
- b) Cumprir rigorosamente as normas sobre a qualidade de serviços, saúde, higiene e segurança no trabalho;
- c) Obedecer e respeitar a hierarquia da instituição;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos/as clientes da instituição ou que afetem os interesses da mesma;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- f) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
- g) Proporcionar o máximo de bem-estar aos/às clientes da instituição;
- h) Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, dentro e fora das instalações;
- i) Dar imediato conhecimento ao/à superior hierárquico/a dos acidentes ou de ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;



j) Guardar sigilo profissional sobre todas as informações que lhe tenham sido fornecidas pelos/as clientes, familiares e outras pessoas.

NORMA L

Procedimentos em situação de emergência

A ocorrência de situação de emergência seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

- É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
- Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
- Na impossibilidade de ser acompanhado por um/a familiar/pessoa próxima, o/a cliente é acompanhado ao serviço de saúde por um/a elemento da equipa da instituição quando se justifique, no entanto, cabe à família acompanhar o/a idoso/a mal lhe seja possível.

NORMA LI

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o/a cliente, podendo também ser subscrito pelo familiar / representante legal.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao/à cliente, e/ou familiar / representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

NORMA LII

Faltas e Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do/a Cliente

1. Todas as ausências devem ser comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
3. A interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao/à cliente é admitida em situação de doença, internamento ou férias/acompanhamento de familiares.
4. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer á Direção Técnica com 15 dias de antecedência;



5. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga.

NORMA LIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, tendo o/a cliente que informar a instituição e formalizar em impresso próprio a desistência 30 dias antes de abandonar a resposta social para rescindir o contrato de prestação de serviços, implicado a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA LIV

Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do prestador

Nas situações de incumprimento contratual reiterado(s), a instituição poderá ponderar da cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

1. Avaliação das ocorrências com a participação da Direção da Instituição, Direção Técnica, Direção Administrativa e Financeira (se for por motivos financeiros);
2. Comunicação da decisão com pré-aviso de trinta dias.
3. Neste processo a Instituição deverá assegurar-se que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituição possa vir a ser responsabilizada.

NORMA LV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, estando disponível sempre que solicitado.

NORMA LVI

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA LVII

Caixa de Sugestões

O Centro Social e Paroquial de Sousela possui uma caixa de sugestões, onde todos/as os/as interessados podem deixar escrito as suas opiniões.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LVIII

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. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno será comunicada ao/à cliente, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao/à cliente ou familiar / representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA LIX

Integração de Lacunas e Omissões

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

NORMA LX

Modalidades de participação dos/as familiares

1. Os familiares/responsáveis do/a cliente poderão:
 - a) Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, clientes e familiares.
 - b) Consultar o Plano de Atividades do Centro de Dia e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano dos/as idosos/as.

2. A Instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias, a consultar da responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

NORMA LXI
Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em: **03/07/2023**

Regulamento aprovado em reunião de Direção em: **14/06/2023**

_____ (nome do/a cliente) do Centro de Dia, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do/a cliente)

.....

Quando aplicável:

_____ (Familiar / Representante legal) de _____, cliente do Centro de Dia, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do familiar / representante legal do/a cliente)