



Reglamento Interno
Centro de Dia



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA 1ª – Âmbito de aplicação	3
NORMA 2ª – Legislação aplicável	3
NORMA 3ª – Objetivos do regulamento	3
NORMA 4ª – Destinatários e objetivos do Centro de Dia	4
NORMA 5ª – Cuidados e Serviços	4
CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	5
NORMA 6ª – Condições de admissão	5
NORMA 7ª – Inscrição/Candidatura	5
NORMA 8ª – Critérios de prioridade na admissão	6
NORMA 9ª – Admissão	7
NORMA 10ª – Acolhimento dos novos utentes	7
NORMA 11ª – Processo Individual do utente	8
NORMA 12ª – Lista de Espera	9
CAPITULO III – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	9
NORMA 13ª – Instalações	9
NORMA 14ª – Horário de funcionamento	9
NORMA 15ª – Horário e entrada de saída dos utentes	10
NORMA 16ª – Horário e entrada de saída de visitas	10
NORMA 17ª – Tabela da comparticipação familiar/mensalidade	10
NORMA 18ª – Redução da comparticipação familiar/mensalidade	11
NORMA 19ª – Montante e revisão da comparticipação familiar/mensalidade	12
NORMA 20ª – Pagamento da comparticipação familiar/mensalidade	12
CAPITULO IV – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	12
NORMA 21ª – Serviço de Alimentação	12
NORMA 22ª – Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	13
NORMA 23ª – Transporte Institucional	13
NORMA 24ª – Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal	14
NORMA 25ª – Tratamento de Roupas, do uso pessoal do utente	14
NORMA 26ª – Outros serviços extra/complementares	15
NORMA 27ª – Recursos materiais de obrigatoriedade da Associação	15
NORMA 28ª – Recursos materiais de obrigatoriedade do utente	15
NORMA 29ª – Domicílio do utente	15
NORMA 30ª – Serviço de custódia das chaves	16
NORMA 31ª – Parcerias	16
CAPITULO V – RECURSOS HUMANOS	17
NORMA 32ª – Quadro de Pessoal	17
NORMA 33ª – Coordenação do serviço	17
NORMA 34ª – Diretor Técnico	17
NORMA 35ª – Assistente Social	18
NORMA 36ª – Animador Socio Cultural	18
NORMA 37ª – Contabilista e Pessoal Administrativo	18
NORMA 38ª – Ajudante de Ação Direta	19
NORMA 39ª – Auxiliar de Serviços Gerais	20
NORMA 40ª – Pessoal de Cozinha	21



Regulamento Interno Centro de Dia

CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES	21
NORMA 41 ^a – Direitos e deveres da Associação	21
NORMA 42 ^a – Direitos e deveres dos utentes	22
NORMA 43 ^a – Direitos e deveres da pessoa significativa/representante legal	23
NORMA 44 ^a – Direitos e deveres dos profissionais da Associação	23
NORMA 45 ^a – Funções e responsabilidades dos voluntários	24
NORMA 46 ^a – Direitos e deveres dos voluntários	24
NORMA 47 ^a – Funções e responsabilidades dos estagiários	25
NORMA 48 ^a – Direitos e deveres dos estagiários	25
NORMA 49 ^a – Depósito de guarda dos bens do utente	25
NORMA 50 ^a – Contrato de prestação de serviços	26
NORMA 51 ^a – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente	26
NORMA 52 ^a – Cessação da prestação de serviços por fator não imputável ao prestador	26
NORMA 53 ^a – Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos	27
NORMA 54 ^a – Livro de Reclamações	27
NORMA 55 ^a – Livro de registo de Ocorrências	27
CAPITULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	
NORMA 56 ^a – Alterações do presente regulamento	28
NORMA 57 ^a – Integração de lacunas	28
NORMA 58 ^a – Disposições complementares	28
NORMA 59 ^a – Entrada em vigor	28



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Solidariedade e Ação Social de Ponte do Rol, com a natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, em 31/03/2005, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básica e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo DL n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 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 CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

1. Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente a resposta social, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo utentes, pessoas significativas/representantes legais, colaboradores, Direção e sociedade em geral;
2. Assegurar a divulgação do cumprimento das regras, direitos e deveres de todo os envolvidos no bom funcionamento da Associação, incluindo utentes e pessoas significativas/representantes legais;
3. Incutir de forma sistemática o desempenho da Associação, a fim de promover e alcançar um serviço de excelência, verificado no aumento do grau de satisfação face às necessidades e expetativas dos utentes e colaboradores;
4. Constituir requisitos associados a critérios sustentáveis, que através de uma gestão global e assente na liderança estratégica e motivadora da Direção, potencie a contribuição dos colaboradores através do seu desempenho e envolvimento, utilizando a aprendizagem para desencadear inovação e excelência dos serviços na resposta social.



NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 5ª.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, de auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j) Promover a intergeracionalidade;
 - k) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - m) Promover um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - n) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - o) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - p) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - q) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - r) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - s) Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.

NORMA 5ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Serviço de Alimentação (refeição ligeira, almoço e lanche), respeitando os regimes alimentares com prescrição médica – Serviço Base;
 - b) Transporte Institucional – Serviço Base;
 - c) Serviço de Animação e Socialização, designadamente a animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade – Serviço Base;
 - d) Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal;



Regulamento Interno Centro de Dia

- e) Tratamento de Roupa, do uso pessoal do utente;
2. O SERVIÇO DE CENTRO DE DIA assegura ainda outros serviços extra/complementares, nomeadamente:
- a) Supervisão e Providência Terapêutica/Assistência Medicamentosa;
 - b) Cuidados Básicos de Saúde (Medição da HTA, glicémia, temperatura corporal, administração de insulina, controlo de dejeções, entre outros);
 - c) Serviços de Apoio Domiciliário (Definição extraído do guião técnico do Centro de Dia, no ponto n.º 3, da norma V);
 - d) Jantar Parcial;
 - e) Cuidados de Reabilitação (Transferências/Posicionamentos/Mobilizações);
 - f) Apoio Psicossocial - Acompanhar, informar encaminhar (incluindo a articulação com outros serviços e respostas sociais da Associação e comunidade) o utente e família, com o objetivo de encontrar soluções e colmatar as suas necessidades;
 - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - h) Empréstimo de Ajudas Técnicas da Associação (ver Regulamento Interno de Ajudas Técnicas da Associação).
 - i) Outro em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços da resposta social de Apoio Domiciliário e/ou articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA 6ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão no CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA 4ª e NORMA 8ª;
- b) Residir na área geográfica da Associação (Ponte do Rol, Fonte Grada, Soito, Ribeira de Pedrulhos);
- c) Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
- d) Apresentar os documentos indicados na NORMA 7ª;
- e) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços;
- f) Inexistência de dívidas à Associação;
- g) Não sofrer de doença infetocontagiosa ou do foro psiquiátrico, que vá para além das respostas profissionais disponíveis e/ou que venham a pôr em causa o regular funcionamento do serviço. O diagnóstico de saúde deve estar devidamente fundamentada em relatório médico;
- h) Vontade manifesta de ser admitido;
- i) Indivíduos de ambos os sexos com idade igual ou superior a 60 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

**NORMA 7ª
INSCRIÇÃO/CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o utente e/ou pessoa significativa/representante legal deverá fazer a inscrição/candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotografia tipo passe;



Regulamento Interno Centro de Dia

- b) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente/agregado familiar e da pessoa significativa/representante legal;
 - c) Cartão de contribuinte do utente/agregado familiar e da pessoa significativa/representante legal;
 - d) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente/agregado familiar e da pessoa significativa/representante legal;
 - e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - f) Boletim de Vacinas;
 - g) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - h) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar, nos termos do n.º 4 da Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direção Geral da Segurança Social – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições de Solidariedade Social;
 - i) Fotocópia do valor da renda da casa ou prestação mensal, devida pela aquisição de habitação própria;
 - j) Comprovativo dos rendimentos do utente/agregado familiar, através da declaração do I.R.S., nos termos do n.º 4 da Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direção Geral da Segurança Social – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições de Solidariedade Social;
 - k) Relatório Médico (Diagnóstico clínico, medicação crónica e prescrição diária da mesma e se tem doença infecciosa e/ou de saúde mental. Se tem alergias e o tipo de regime alimentar do utente/agregado familiar);
 - l) Recibos de farmácia ou declaração farmacêutica (medicamentos crónicos, no seu gasto mensal);
 - m) Recibos de encargos médios com transportes públicos;
 - n) Autorização da informatização dos seus dados, bem como à partilha de informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até mesmo com outras entidades; autoriza ainda o registo fotográfico, bem como a utilização desses registos em publicações relacionadas com a Associação.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da Associação – Largo Álvaro da Ponte, n.º 15 2560-135 Ponte do Rol, nos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira, das 09h00 às 17h00;
3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
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;
5. O processo de inscrição só está concluído após entrega de todos os documentos;
6. O estudo e avaliação dos pedidos de admissão, deverão ser elaborados pelo Diretor Técnico, sendo o ato de admissão da responsabilidade do Diretor Técnico e da Direção.
7. Detetadas falsas declarações ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes, sem considerar a ordem apresentada, os seguintes:



Regulamento Interno Centro de Dia

1. Ser sócio ou ter na sua rede de apoio familiar, elementos sócios da Associação de Solidariedade e Ação Social de Ponte do Rol;
2. Utentes só, sem família;
3. Necessidade expressa pelo utente;
4. Cuidador Principal ou família com incapacidade ou insuficiente autoconfiança para prestação dos cuidados adequados às necessidades do utente;
5. Isolamento social e pessoal ou abandono familiar;
6. Ser residente da freguesia.

**NORMA 9ª
ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada numa ficha de avaliação inicial de requisitos que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico e/ou a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal no prazo de 8 dias úteis;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

**NORMA 10ª
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento dos novos utentes será feito em atendimento social e/ou visita domiciliária pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados;
2. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento Interno;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) A Associação deixa explícita que não se responsabiliza pelos bens ou valores materiais individuais, se os mesmos não estiverem arrumados no cacifo individual do utente, quer a nível do extravio ou desaparecimento;
 - f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do CENTRO DE DIA a utilizar na prestação dos cuidados;



Regulamento Interno Centro de Dia

- g) Definição das regras e forma de entrada e saída do CENTRO DE DIA;
 - h) Definição das regras e formas da recolha e entrega dos utentes no domicílio
 - i) Definição das regras e formas de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - j) O serviço de vigilância não é de carácter permanente e contínuo, não podendo os colaboradores desta resposta social CENTRO DE DIA e a Associação ficar responsável pela saída inesperada e não comunicada do utente, bem como em situações de fuga e desaparecimento. Pode no entanto, o utente e a pessoa significativa/representante legal, quando o entender, efetuar a colocação de uma pulseira com controlo de GPS;
 - k) Em situação de ocorrência de um episódio clínico que exija encaminhamento para o serviço de urgências, são acionadas as medidas constatadas no Modelo Operativo SOS CENTRO DE DIA. Reforçando que a Associação só efetua acompanhamento à urgência em situação do utente viver só e a rede familiar estar geograficamente distanciada;
 - l) Previamente à admissão, o utente poderá passar um dia ou parte do dia no CENTRO DE DIA, a fim de facilitar a sua integração.
3. 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 Associação, quer ao utente, de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA 11ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data e início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar e/ou pessoa significativa e/ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Mapas de ações profissionais, onde são sinalizadas as tarefas executadas e não executadas, bem como o horário em que são intervencionadas.
 - i) Registo de períodos de ausência do CENTRO DE DIA bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. O utente e/ou pessoa significativa/representante legal autoriza a informatização dos seus dados, bem como à partilha de informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou



até mesmo com outras entidades; autoriza ainda o registo fotográfico, bem como a utilização desses registos em publicações relacionadas com a Associação.

**NORMA 12ª
LISTA DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado ao utente pelo Diretor Técnico, no ato da receção da ficha de inscrição e existindo lista de espera, a posição que ocupa;
2. Os critérios de priorização no posicionamento na lista de espera são conforme o disposto na NORMA 8ª e à adequação e ao número de vagas existentes;
3. O Diretor Técnico, responsável pela gestão da lista de espera, deve:
 - a) Informar o utente e/ou pessoa significativa/representante legal da sua posição na lista de espera, sempre que solicitado;
 - b) Quando o utente e/ou pessoa significativa/representante legal informar que não está interessado(a) na sua inscrição/manutenção na lista, o processo é arquivado por período de um ano e é atualizada a lista de espera;
 - c) Quando o utente e/ou pessoa significativa/representante legal comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos;
 - d) Quando existe uma vaga, o Diretor Técnico seleciona o utente e informa-o e/ou à pessoa significativa/representante legal; se demonstrar não estar interessado, arquiva-se o processo por um período de um ano e atualiza-se a lista de espera.
4. A retirada da lista de espera ocorre passados 6 meses da inscrição, sem que neste período tenha existido renovação pelo utente e/ou pessoa significativa/representante legal.

**CAPÍTULO III
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

**NORMA 13ª
INSTALAÇÕES**

1. O CENTRO DE DIA está sediado no Largo Álvaro da Ponte, n.º 15 2560-135 Ponte do Rol, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Setor administrativo (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
 - c) Casas de Banho (para utentes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas instalações);
 - d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
 - e) Lavandaria (em comum com outras respostas sociais);
 - f) Sala polivalente de CENTRO DE DIA.
2. A Associação dispõe de um plano de emergência interno e tem fixado em local visível as plantas de emergência para orientação em situação de evacuação.

**NORMA 14ª
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados semanais. Contudo, é importante que os familiares e amigos tenham presente a importância da saída dos utentes nos dias festivos, como a véspera de Natal, Ano Novo, Páscoa, dia do seu aniversário, bem como um período de férias em família.
2. O horário de funcionamento do CENTRO DE DIA inicia às 09h00 e termina às 18h00;



3. O CENTRO DE DIA encerra nos feriados nacionais e municipais (inclui o Entrudo). Se o feriado coincidir com o dia de intervenção do CENTRO DE DIA, esta será cancelada e não compensada. A não concretização do serviço por motivos de feriado, não dá direito a uma alteração do serviço para outro dia e a uma redução na mensalidade, mantendo-se inalterada a mensalidade do utente.

4. Sempre que 15 ou mais utentes decidam participar numa atividade de grupo extra-Associação que exija o seu acompanhamento por parte dos colaboradores do CENTRO DE DIA, este encerrará sendo a pessoa significativa/representante legal previamente informado.

NORMA 15ª

HORÁRIO DE ENTRADA E SAÍDA DOS UTENTES

1. Os utentes poderão sair da Associação, com autorização e conhecimento do Diretor Técnico e/ou Direção, sendo que a família deverá sempre informar a Associação;
2. Quando o utente, por qualquer razão, não venha a frequentar o CENTRO DE DIA deverá o próprio utente e/ou pessoa significativa/representante legal informar atempadamente ou logo que tenha conhecimento dessa impossibilidade;
3. A Associação, por ser uma Associação aberta, não garante vigilância individualizada de caráter permanente e contínuo, salvaguardando-se as situações de grande dependência.

NORMA 16ª

HORÁRIO DE ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas deverão dar conhecimento da sua chegada a um colaborador do CENTRO DE DIA. Este acompanhá-lo-á ao seu familiar/amigo;
2. O horário das visitas é das 10h00 às 17h00.
3. De referir que o CENTRO DE DIA, durante o horário das visitas, funcionará normalmente, pelo que os visitantes deverão respeitar os utentes e colaboradores;
4. Os utentes receberão as suas visitas na sala polivalente, no espaço exterior (jardim) e se assim o solicitarem, será disponibilizada a sala de atendimento, onde poderão permanecer com maior privacidade;
5. Os utentes e visitas deverão cumprir as instruções dos colaboradores do CENTRO DE DIA.

NORMA 17ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. Cada utente, abrangido pelo Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, efetua o pagamento de uma comparticipação familiar/mensalidade, calculada em função do seu rendimento *per capita*, de onde são deduzidas as despesas fixas com a renda de casa ou prestação do crédito de habitação, bem como a despesa fixa com a medicação prescrita por doenças crónicas, nos termos da Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social.
2. Mediante os serviços e a sua frequência é calculada a comparticipação familiar/mensalidade de acordo com a seguinte tabela¹:



Regulamento Interno Centro de Dia

TIPO DE SERVIÇOS	Nº DE SERVIÇOS	CENTRO DE DIA	OBSERVAÇÕES
Serviço de Alimentação	5 dias	45%	Serviço Base
Transporte Institucional	5 dias		
Serviço de Animação e Socialização, designadamente a animação, lazer, cultura	5 dias		
Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal	5 dias	3 a 5% ¹	A acrescer ao serviço base
Tratamento de Roupa, do uso pessoal do utente	5 dias	2,5%	
Outros Serviços extra/complementares			
Supervisão e Providência Terapêutica/Assistência Medicamentosa	5 dias	1%	
Cuidados Básicos de Saúde	5 dias	1%	
Jantar parcial	5 dias	2,5%	
Serviço de Apoio Domiciliário	5 dias	3%	

De acordo com o ponto 13.1. da Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direção Geral da Segurança Social – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições de Solidariedade Social, a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar/mensalidade, corresponde a um intervalo de percentagens mínimas e máximas entre os 45% e os 60%.

¹A variação da percentagem, depende da frequência da utilização do serviço (frequência semanal e diária) bem como o grau de dependência do utente.

3. A não entrega dos documentos necessários ao cálculo do rendimento *per capita* implica que o cálculo seja efetuado, segundo o custo médio real do utente;
4. Caso a comparticipação familiar/mensalidade seja insuficiente para cobrir os custos, poderá ser necessário recorrer a uma comparticipação familiar/mensalidade para completar esse valor.

NORMA 18ª

REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. Haverá direito a uma redução de 50% na comparticipação familiar/mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos;
2. Haverá direito a uma redução de 75% na comparticipação familiar/mensalidade, em situação de o utente se ausentar no período mínimo de um mês, por motivos de hospitalização ou outros e que essa ausência justifique a reserva do lugar na resposta social;
3. Em situação de ausência prolongada, a Associação guarda a vaga durante 3 meses, em situação de internamento/hospitalização, ao exceder este prazo cabe ao Diretor Técnico e/ou Direção avaliar a situação.
4. Havendo elementos do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Associação, poderá ser concedido uma redução de 20% sobre a comparticipação familiar/mensalidade, do segundo elemento nos casos em que, a Direção da Associação conclua pela sua necessidade;
5. Não haverá lugar a uma dedução na comparticipação familiar/mensalidade, por ocorrência de um feriado semanal que obriga a Associação a encerrar o CENTRO DE DIA e/ou compensar por serviços e/ou dedução na comparticipação familiar/mensalidade;
6. Em situação do utente, decidir não participar numa atividade de grupo extra-Associação, que implica o encerramento do CENTRO DE DIA, a Associação não é obrigada a compensar por serviços ou por uma dedução na



mensalidade/comparticipação familiar mensal ao utente, pelos serviços que não pode efetuar, dentro do horário dessa mesma atividade;

7. A Direção da Associação poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da participação familiar/mensalidade, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do utente e/ou agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA 19ª

MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. A participação familiar/mensalidade máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior pela Associação e atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As participações familiares/mensalidades 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;
3. Os documentos solicitados para a revisão anual, devem ser entregues até ao mês de março, para que a mensalidade seja revista. A não apresentação de documentação, implica um aumento mensal de 5%;
4. A revisão da mensalidade, pode implicar a solicitação de retroativos desde o início do ano civil.

NORMA 20ª

PAGAMENTO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês subsequente, no setor administrativo da Associação;
2. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Associação poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
5. Em situação do utente e/ou pessoa significativa/representante legal não efetuar o pagamento da participação familiar/mensalidade e não informar a Associação desse procedimento, nos 15 dias úteis antecedentes à data do pagamento estipulado no ponto 1., os serviços contratualizados podem interromper até contração da dívida e estipulação por escrito de outra forma de pagamento.
6. Em caso de não pagamento da participação familiar/mensalidade à data estipulada no ponto 1., a Associação aplica uma taxa de 10% de juros de mora.
7. Em caso de se aplicar a **NORMA 18ª “REDUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE”**, a Associação reajustará no mês seguinte o valor da participação familiar/mensalidade.

CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 21ª

SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

1. A elaboração das ementas é da responsabilidade do Diretor Técnico e da Direção, tendo em consideração as necessidades dos utentes, em articulação com um Nutricionista;
2. As ementas encontram-se afixadas em local visível e no ato da admissão é entregue ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal um exemplar;



Regulamento Interno Centro de Dia

3. Todas as dietas, só são cumpridas se forem prescritas pelo médico de família ou outro profissional;
4. O Serviço de Alimentação, é composto por refeição ligeira, almoço (sopa, refeição principal, pão e fruta/sobremesa) lanche e/ou jantar parcial (sopa, pão e fruta);
5. O horário pode ser flexível em situações que o justifiquem;
6. O setor da cozinha é responsável pela confeção das refeições, cujos nomes e formação encontram-se afixados em local visível;
7. Os colaboradores do CENTRO DE DIA são responsáveis pela distribuição e fornecimento das refeições;
8. Está implementado o sistema de HACCP. Diligencias

NORMA 22ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÕES A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou atividades/deslocações, é da responsabilidade do Animador Sociocultural;
2. Os passeios ou atividades/deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação familiar/mensalidade, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização das pessoas significativas/representantes legais dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou atividades/deslocações em grupo;
4. Durante os passeios ou atividades/deslocações os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Associação;
5. Antes das atividades os utentes são informados das regras de comportamento, por ex.: manterem-se junto ao grupo; respeitarem o espaço que visitam; respeitarem os colaboradores e os colegas, entre outros;
6. Quando um utente não tem capacidade de decisão ou sofre de síndromes demenciais e é aconselhado à pessoa significativa/representante legal que não é uma atividade adequada para o utente, caso a pessoa significativa/representante legal insista para que o mesmo participe, a responsabilidade fica inteiramente a cargo da pessoa significativa/representante legal.
7. Em situação do utente, decidir não participar numa atividade de grupo, que implica o encerramento do CENTRO DE DIA, a Associação não é obrigada a compensar por serviços ou por uma dedução na comparticipação familiar/mensalidade ao utente, pelos serviços que não pode efetuar, dentro do horário dessa mesma atividade.
8. Aquisição de bens, serviços e géneros alimentícios, pagamentos de serviços, deslocações a entidades da comunidade, só serão prestadas quando não existam familiares ou outros prestadores de cuidados informais que os possam assegurar. Na ausência de familiares ou outros prestadores de cuidados informais, os mesmos, dependem da autorização do Diretor Técnico e da disponibilidade dos colaboradores do CENTRO DE DIA.

NORMA 23ª

TRANSPORTE INSTITUCIONAL

1. A Associação disponibiliza o serviço de transporte de e para o domicílio do utente;
2. O plano de deslocações da resposta social de CENTRO DE DIA é elaborado segundo a organização dos respetivos serviços e do plano de cuidados dos utentes, no seu conjunto;
3. A equipa do CENTRO DE DIA é responsável pela colocação do cinto de segurança aos utentes, objetivando a sua segurança, no entanto, a equipa do CENTRO DE DIA e a Associação não se responsabilizam pelos atos dos utentes, se os mesmos retirarem os cintos de segurança durante o transporte;



Regulamento Interno Centro de Dia

4. Após a entrega dos utentes no seu domicílio, a equipa do CENTRO DE DIA e a Associação não se responsabilizam por situações de emergência ou outras situações que possam surgir;
5. O método de recolha e entrega dos utentes nos seus domicílios é definido pelo Diretor Técnico e a pessoa significativa/representante legal no ato da admissão. Sempre que existir família de apoio no domicílio, a mesma terá a responsabilidade de ir entregar/buscar o familiar à carrinha, exceto algumas situações.
6. Não são permitidas as saídas dos veículos para fora da área de intervenção da Associação ou utilização das mesmas, para fins de socorrismo.

NORMA 24ª

CUIDADOS DE HIGIENE, IMAGEM E CONFORTO PESSOAL

1. É obrigatório que todos os utentes se apresentem higienizados, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual;
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais que um serviço;
4. A capacidade de apoio neste serviço depende do grau de dependência dos utentes admitidos e da variação do tempo médio de prestação, gasto por utente;
5. O serviço de higiene pessoal é prestado segundo o impresso MAPA DE CUIDADOS ESPECIFICOS DE HIGIENE PESSOAL/ALIMENTAÇÃO DO CENTRO DE DIA. Qualquer alteração ao mesmo, é da responsabilidade do Diretor Técnico. Em situação do utente decidir participar numa atividade extra-Associação ou outra situação semelhante, a Associação não é obrigada a compensar o serviço de higiene ou uma dedução na comparticipação familiar/mensalidade ao utente, pelos serviços que não pode efetuar, dentro do horário dessa mesma atividade.
6. É da inteira responsabilidade do utente e/ou pessoa significativa/representante legal trazer uma muda de roupa interior e exterior; shampoo; gel duche com PH neutro e sem cheiro; creme hidratante com PH neutro e sem cheiro; toalha de banho e secador;
7. A Associação poderá no entanto providenciar respostas ao nível de algumas ajudas técnicas (empréstimo), consoante as necessidades presentes do utente e/ou pessoa significativa/representante legal e se as mesmas estiverem em situação de armazenamento, em boas condições e de não utilização.

NORMA 25ª

TRATAMENTO DE ROUPA, DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
2. O serviço de tratamento de roupa funciona no período semanal, procedendo ao acolhimento, higienização, conservação e entrega na Associação e/ou domicílio do utente e corresponde a um serviço;
3. A data de acolhimento, o tipo de peças e estado de utilização das mesmas e a data da entrega fica registada no Guia de tratamento da roupa. No ato da entrega da roupa tratada, é entregue ao utente o original da folha de guia correspondente a esse tratamento, ficando o duplicado para a Associação;
4. A peça de roupa que já se encontre em mau estado geral, fica ou não sujeita ao tratamento. A avaliação dependerá essencialmente se a peça de roupa já foi submetida a vários processos de conservação/costura e o tipo de deterioração da mesma;
5. É proibido a confeção de “raiz” de qualquer tipo de roupa;
6. Toda a roupa obedece a uma marcação, que será definida pelo Diretor Técnico.



NORMA 26ª

OUTROS SERVIÇOS EXTRA/COMPLEMENTARES

1. Consideram-se outros serviços complementares, os seguintes:

- a) Supervisão e providência terapêutica/ Assistência medicamentosa, cumprindo as respetivas prescrições médicas. Em caso de necessidade comprovada, a Associação pode organizar a medicação para o período em que o utente está ausente da Associação, no entanto, nesta situação a Associação não se responsabiliza pela sua administração;
- b) Cuidados Básicos de Saúde (São efetuados e registados os controlos da glicémia, tensão arterial, entre outros);
- c) Serviços de Apoio Domiciliário, segundo a definição extraída do guião técnico do CENTRO DE DIA no ponto n.º 3, da norma V;
- d) Jantar parcial;
- e) Cuidados de Reabilitação (Transferências/Posicionamentos/Levantes);
- f) Apoio Psicossocial.
- g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
- h) Empréstimo e/ou cedência de ajudas técnicas

NORMA 27ª

RECURSOS E MATERIAIS DA OBRIGATORIEDADE DA ASSOCIAÇÃO

Os recursos materiais necessários à execução dos serviços gerais são da responsabilidade da Associação, designadamente:

- a) Sacos (individualmente identificados), para recolha e transporte da roupa dos utentes;
- b) Cestos de plástico (Individualmente identificados), para transporte e entrega das roupas tratadas;
- c) Cestos de plástico herméticos, para proteção e distribuição das refeições (almoço);
- d) Marmitas e caixas, para distribuição das refeições (almoço);
- e) Material de proteção para a prestação do Serviço de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal, em condições de segurança e higiene para o utente e para a equipa de cuidados.

NORMA 28ª

RECURSOS E MATERIAIS DA OBRIGATORIEDADE DO UTENTE

1. No ato da admissão é informado ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal, que devem trazer para o CENTRO DE DIA, os seguintes materiais/produtos: um pente ou escova; uma escova de dentes, pasta de dentes e elixir bucal; duas toalhas de bidé; duas toalhas de rosto; um cobertor de aconchego; uma muda de roupa interior (Cueca/ collants/ cinta/ camisola interior) e exterior; cuecas fralda ou pensos higiénicos; medicação; uma capa com capuz, impermeável - protetora da chuva.

2. Os produtos de higiene e conforto pessoal, incluindo as fraldas, pensos ou cueca-fraldas são da responsabilidade individual de cada utente e/ou pessoa significativa/representante legal.

NORMA 29ª

DOMICÍLIO DO UTENTE

1. Os colaboradores do CENTRO DE DIA entram nos domicílios dos utentes à hora contratualizada com o utente e/ou pessoa significativa/representante legal, e estão sujeitos a sigilo e privacidade e a zelar pelos bens dos utentes.
2. Os colaboradores poderão ainda entrar no domicílio dos utentes em caso de emergência ou a pedido dos mesmos.



3. Os colaboradores em contacto direto com os utentes têm conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente, doença súbita ou falecimento, nomeadamente:

- a) Contactar de imediato a pessoa significativa/representante legal do utente e acionar os meios locais de emergência, aguardando a sua chegada e dando conhecimento ao Diretor Técnico;
- b) Em situações de emergência com pedido de socorro do utente, em que a equipa do CENTRO DE DIA não possui guarda das chaves do domicílio, deve contactar de imediato a pessoa significativa/representante legal do utente e acionar-se de imediato os contactos com a Entidade de Segurança Pública e Bombeiros locais, aguardando a sua chegada e dando conhecimento ao Diretor Técnico e/ou Direção..

NORMA 30ª

SERVIÇO DE CUSTÓDIA DAS CHAVES

O CENTRO DE DIA aceita a responsabilidade da guarda da chave do domicílio do utente sempre que isso lhe for solicitado, como sendo imprescindível a execução do serviço, não se responsabilizando por quaisquer danos que possam surgir devido ao possível extravio/roubo/perda de chave;

- a) A chave deve ser entregue ao Diretor Técnico que a entregará ao colaborador responsável pela prestação de cuidados, esta será devolvida sempre que solicitado pelo utente que a depositou;
- b) Sempre que é solicitada a guarda da chave do domicílio, o utente e/ou pessoa significativa/representante legal terá de assinar um termo de responsabilidade juntamente com o Diretor Técnico, onde serão estipuladas as regras de utilização da chave;
- c) O utente e/ou pessoa significativa/representante legal. Desde logo, autoriza a entrada de qualquer colaborador afeto ao CENTRO DE DIA, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado e/ou em situação de emergência.

NORMA 31ª

PARCERIAS

1. O CENTRO DE DIA enquanto resposta social da Associação, estabeleceu parcerias com serviços e entidades locais com o objetivo de potencializar os recursos e adequá-los à melhoria da qualidade de vida do utente e a sua família, nomeadamente:

- a) Câmara Municipal de Torres Vedras, Junta de Freguesia de Ponte do Rol e outras entidades Locais;
- b) Comissão Organizadora de Atividades das IPSS's de Apoio a Idosos da Região do Oeste, que promove atividades de animação socioculturais;
- c) Equipa de Cuidados Continuados Integrados – Pólo A-dos-Cunhados, que promove um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares de apoio social e saúde a prestar no domicílio. Esta equipa possui e gere um Centro de Ajudas Técnicas com regulamento próprio;
- d) Projeto de Fisioterapia Paliativa em cuidados paliativos «humanizar o fim de vida», cuja entidade promotora é a Associação e tem como grupo alvo de utentes com doença crónica avançada, irreversível, evolutiva e prolongada e terminal no concelho de Torres Vedras.



CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS

NORMA 32ª QUADRO DE PESSOAL

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

NORMA 33ª COORDENAÇÃO DO SERVIÇO

1. Aos Órgãos Diretivos da Associação de Solidariedade e Ação Social de Ponte do Rol competem as funções de Direção, decisão, gestão e controle da resposta social do CENTRO DE DIA;
2. Ao Diretor Técnico deste CENTRO DE DIA, deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas e cabe efetuar a coordenação direta do serviço de acordo com o conteúdo funcional, afixado em local visível.

NORMA 34ª DIRETOR TÉCNICO

1. São funções do Diretor Técnico as seguintes:
 - a) Dirigir a resposta social CENTRO DE DIA assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos colaboradores da Associação, estabelecendo o modelo de gestão técnica adequada à melhoria da prestação de cuidados e serviços;
 - b) 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;
 - c) Elaborar o mapa de serviço, férias e folgas dos colaboradores;
 - d) Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação de cuidados aos utentes e a sua qualidade;
 - e) Avaliar anualmente a organização e funcionamento do CENTRO DE DIA, mediante a criação de inquéritos de avaliação da satisfação aos colaboradores e utentes;
 - f) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Associação;
 - g) Manter a Direção informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões referentes ao CENTRO DE DIA;
 - h) Representar a Associação e cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas;
 - i) Auscultar os colaboradores no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse(s) manifestado(s);
 - j) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente;
Coordenar e apoiar a Animadora Sociocultural;
 - k) Colaborar com a Animadora Sociocultural na elaboração do Plano Anual de Atividades, ou seja, o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e o Relatório de Avaliação de Atividades;
 - l) Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respetivo processo de integração e de participação no CENTRO DE DIA;
 - m) Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos utentes, colaboradores, voluntários e outras pessoas que mantenham contacto com o CENTRO DE DIA;



Regulamento Interno Centro de Dia

- n) Estudar e propor a comparticipação familiar/mensalidade do utente e/ou família, de acordo com os critérios definidos no presente Regulamento Interno;

**NORMA 35ª
ASSISTENTE SOCIAL**

O Assistente Social tem como funções coadjuvar o Diretor Técnico e a Direção da Associação, realizando as tarefas e funções que lhe forem delegadas.

**NORMA 36ª
ANIMADOR SOCIOCULTURAL**

1. São funções do Animador Sociocultural as seguintes:
 - a) Em coordenação com o Diretor Técnico, organizar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Associação e do Plano de Ação;
 - b) Avaliar, planificar e executar em conjunto com os utentes as atividades socioculturais enquadradas à população-alvo, cujos objetivos das atividades se enquadram nas necessidades dos utentes e respeito pelas suas individualidades;
 - c) Elaborar o Plano de Atividades Socioculturais em coordenação com o Diretor Técnico, para que o mesmo seja apresentado à Direção;
 - d) Clarificar com os utentes, os objetivos das atividades, motivando o grupo para o alcance e concretização dos mesmos;
 - e) Orientar e coordenar a exequibilidade prática das atividades anuais;
 - f) Ser implementador de novos projetos na área da animação, dentro do âmbito e filosofia de intervenção da Associação;
 - g) Deve ter como competências profissionais, a capacidade de ser vigilante, recetivo, dinâmico, comunicativo, paciente e profissionalmente disponível para o outro;
 - h) Sempre que possível deve colaborar noutras atividades inerentes aos serviços da resposta social;

**NORMA 37ª
CONTABILISTA E PESSOAL ADMINISTRATIVO**

1. É da responsabilidade do contabilista:
 - a) A determinação e supervisão dos procedimentos contabilísticos;
 - b) A prestação perante a Autoridade tributária ou outra dos respetivos mapas ou procedimentos;
 - c) A prestação dos indicadores de execução financeira e outros solicitados pela Direção.
2. Incumbe ao Pessoal Administrativo:
 - a) Executar as funções de lançamento de documentos nos programas de contabilidade, tesouraria e gestão de Stocks;
 - b) Executar funções de expediente e Arquivo;
 - c) Apoiar diretamente o Diretor Técnico e a Direção;
 - d) Preparar o pagamento das remunerações do pessoal, fornecedores ou outros pagamentos;
 - e) Organizar e manter atualizado os processos da contabilidade, pessoal e utentes;
 - f) Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da atividade desenvolvida;
 - g) Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário.



**NORMA 38ª
AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA**

1. Incumbe à Ajudante de Ação Direta:

- a) Possuir formação adequada às funções que desempenha;
- b) Integrar/acolher os utentes no período inicial de admissão dos serviços e utilização dos equipamentos: Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados; avaliar as reações do utente; prestar esclarecimentos em caso de necessidade; registar a informação recolhida nos impressos do processo-chave;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto pessoal aos utentes (autónomos ou dependentes/acamados), no domicílio do utente e/ou na Instituição, na metodologia de acamado ou não, tendo em atenção o seu estado físico e psíquico e outras características individuais e sociais;
- d) Executar cuidados de imagem aos utentes, como secar o cabelo, depilação facial, perfumar, colocar adornos e opinar acerca da imagem dos clientes mediante o gosto dos mesmos, estação do ano, tipo de atividade em que participam;
- e) Assegurar as refeições na Instituição;
- f) Realizar o acompanhamento na alimentação (total/parcial), auxiliando os utentes nos seus movimentos, incentivando-os diretamente quando necessário, tendo em atenção o seu estado físico e psíquico e outras características individuais e sociais;
- g) Assegurar a confeção da refeição do pequeno-almoço no domicílio, auxiliando os utentes na sua toma, tendo em atenção o seu estado físico e psíquico e outras características individuais e sociais;
- h) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicar cremes medicinais, executar pequenos pensos e supervisionar e providenciar medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas pela Diretora Técnica.
- i) Efetuar cuidados básicos de saúde, nomeadamente a medição da HTA, glicemia, temperatura corporal, administração de insulina, entre outros;
- j) Apoiar nos cuidados de reabilitação, designadamente nas transferências/mobilizações cama-cadeira e VS;
- k) Efetuar a cama diária e/ou substituir as roupas de cama, casa de banho e vestuário dos utentes;
- l) Recolher/entregar as roupas sujas dos utentes no domicílio e entrega-las na lavandaria, segundo a metodologia utilizada pela Equipa de Apoio Domiciliário;
- m) Apoiar na aquisição de bens e serviços (marcação de consulta médica; aquisição de medicamentos; aquisição de bens alimentares, deslocação a entidades da comunidade);
- n) Colaborar na montagem e desmontagem dos equipamentos de teleassistência
- o) Manter em bom estado de conservação o material e as viaturas a seu cargo, relatando à Diretora Técnica, alguma anomalia que ocorra;
- p) Colaborar na montagem e desmontagem das Ajudas Técnicas da Associação;
- q) Conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição
- r) Assumir a guarda e utilização da (s) chave (s) do domicílio dos utentes, quando solicitado, de acordo com a definição prévia das regras de uso das mesmas;
- s) Entregar ao utente faturas de mensalidades e/ou serviços extra CENTRO DE DIA, quando aplicável, receber pagamentos dos referidos serviços em dinheiro ou em cheque à ordem à ASAS de Ponte do Rol, verificando a consonância com a respetiva fatura na presença dos utentes; entregar se possível, no



Regulamento Interno Centro de Dia

mesmo dia, os valores aos serviços administrativos, aguardando a sua conferência; a entrega do respetivo troco, se necessário, e do recibo será realizada após a emissão do mesmo pelos serviços administrativos. Entregar aos utentes, os recibos de mensalidades e/ou serviços extra, pagos por transferência bancária, após conferência pelos serviços administrativos.

- t) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados
- u) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- v) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes do envelhecimento;
- w) Registrar as passagens de turno, no livro indicado;
- x) Registrar no livro de ocorrências/registo diário, as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- y) Registrar e comunicar ao Diretor Técnico, necessidades que influenciem no melhoramento do exercício profissional;
- z) Apoiar na manutenção/conservação da Associação;
- aa) Colaborar nas atividades socioculturais e da Associação;
- bb) Higienizar as viaturas;
- cc) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico;
- dd) Conduzir as viaturas da Associação e abastecer de combustível se for necessário;
- ee) Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
- ff) Tratar os utentes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
- gg) Respeitar o sigilo profissional, nos termos da Ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

NORMA 39ª
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- 1. Incumbe ao Auxiliar de Serviços Gerais:
 - a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
 - b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
 - c) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que se integra;
 - d) Registrar e comunicar à Diretora Técnica, necessidades que influenciem no melhoramento do exercício profissional;
 - e) Apoiar na manutenção/conservação da Associação;
 - f) Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
 - g) Conduzir as viaturas da Associação e abastecer de combustível se for necessário;
 - h) Tratar os utentes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
 - i) Respeitar o sigilo profissional, nos termos da Ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.



Regulamento Interno Centro de Dia

**NORMA 40ª
PESSOAL DE COZINHA**

1. Incumbe ao Pessoal da Cozinha, respetivamente ao Cozinheiro:
 - a) Possuir formação adequada às funções que desempenha;
 - b) Preparar e confeccionar as refeições, segundo o plano de ementas estabelecido;
 - c) Zelar pela higiene, limpeza e arrumação da cozinha e da despensa;
 - d) Zelar pela conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
 - e) Elaborar as ementas em colaboração com a Diretora Técnica e Direção;
 - f) Efetuar semanalmente junto da Direção, a requisição dos géneros alimentares e materiais necessários;
 - g) Ser responsável pelo bom funcionamento da cozinha e despensa;
 - h) Colaborar com as colegas dos outros setores sempre que necessário;
 - i) Obedecer aos princípios das regras de higiene e segurança no trabalho – HACCP;
 - j) Apoiar na manutenção/conservação da Associação;
 - k) Desempenhar outras tarefas não especificadas, que se enquadrem no âmbito do setor da Cozinha.
 - l) Respeitar o sigilo profissional, nos termos da Ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.
2. Ao Ajudante de Cozinheiro:
 - m) Possuir formação adequada às funções que desempenha;
 - n) Substituir o/a cozinheiro/a nas suas faltas e impedimentos;
 - o) Trabalhar sob as ordens da cozinheira principal, auxiliando-a na execução das suas tarefas;
 - p) Lavar a loiça e limpar os espaços, equipamentos e materiais de cozinha;
 - q) Preparar os géneros para a confeção do pequeno-almoço, almoço e lanche;
 - r) Arrumar as mercearias e produtos alimentares, zelando pelo seu acondicionamento;
 - s) Zelar pela higiene, limpeza e arrumação da cozinha e da despensa;
 - t) Obedecer aos princípios das regras de higiene e segurança no trabalho – HACCP;
 - u) Apoiar na manutenção/conservação da Associação;
 - v) Desempenhar outras tarefas não especificadas, que se enquadrem no âmbito do setor da Cozinha.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 41ª
DIREITOS E DEVERES DA ASSOCIAÇÃO**

1. São direitos da Associação, os seguintes:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade os elementos da Direção, colaboradores e voluntários;
 - b) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
 - c) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - d) À correspondência solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - e) Ver respeitado o seu património;
 - f) Receber pontual e regularmente as comparticipações familiares/mensalidade dos utentes;
 - g) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou pessoa significativa/representante legal no ato da admissão;



Regulamento Interno Centro de Dia

- h) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- i) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou pessoas significativas /representantes legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento Interno, 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 Associação.
2. São deveres da Associação, os seguintes:
- a) Tratar com respeito e urbanidade todos os que compõem a Associação, colaboradores, famílias e utentes;
 - b) Cumprir e fazer cumprir o disposto no Contrato Coletivo de Trabalho e demais legislação em vigor;
 - c) Cumprir e fazer cumprir as normas expressas no presente Regulamento interno;
 - d) Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - e) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - g) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - i) Manter os processos atualizados;
 - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 42ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. Constituem direitos dos utentes do CENTRO DE DIA, os seguintes:
- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - b) Qualidade e eficiência nos serviços prestados;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito, pela sua identidade pessoal, social, cultural, religiosa e política;
 - e) Ter assegurada a confidencialidade de todos os serviços prestados;
 - f) Ser informado atempadamente sobre possíveis alterações do serviço;
 - g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - i) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro sempre que esta seja entregue aos serviços e/ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
 - j) Ter acesso à ementa semanal, no ato da admissão, sempre que os serviços prestados envolvam o Serviço de Alimentação;
 - k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Associação;
2. Constituem deveres dos utentes do CENTRO DE DIA, os seguintes:



Regulamento Interno Centro de Dia

- a) Cumprir o presente Regulamento Interno e as decisões do Diretor Técnico e/ou Direção sobre o funcionamento da Associação;
 - b) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do CENTRO DE DIA, dirigentes da Associação e colegas do CENTRO DE DIA;
 - d) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como as de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - e) Comunicar à equipa CENTRO DE DIA as saídas da Associação;
 - f) Proceder ao pagamento da Comparticipação familiar/mensalidade, de acordo com o contrato de prestação de serviços;
 - g) Informar sobre quaisquer alterações da situação económica do utente e/ou pessoa significativa/representante legal, para a comparticipação familiar/mensalidade ser ajustada em conformidade;
 - h) Informar antecipadamente (2 a 3 dias) sobre possíveis alterações de serviço e do plano de cuidados;
 - i) Comunicar por escrito, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
3. O incumprimento dos deveres estipulados no ponto 2., é fator de rescisão do contrato de prestação de serviços do utente e/ou pessoa significativa/representante legal no Serviço de CENTRO DE DIA.

NORMA 43ª

DIREITOS E DEVERES DA PESSOA SIGNIFICATIVA/REPRESENTANTE LEGAL

Constituem direitos e deveres da pessoa significativa/representante legal do CENTRO DE DIA, os seguintes:

- a) Tratar com respeito todos os que compõem a Associação, Direção, colaboradores e utentes;
- b) Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
- c) Participar nas atividades de animação destinadas ao convívio familiar;
- d) Deverá, na medida das suas possibilidades e caso a situação de saúde do seu familiar o permita, levá-lo a passear ou de visita aos locais de que mais gosta. De salientar aos domingos e outros dias festivos como a véspera de Natal, Ano Novo e Páscoa, bem como no dia do seu aniversário ou em períodos de férias em família;
- e) Colaborar no apoio e acompanhamento direto do plano de cuidados do utente;
- f) Apoiar o utente na aquisição de ajudas técnicas imprescindível à reabilitação da condição física e prevenção de riscos sociais;
- g) Prestar informações e avaliação do funcionamento dos serviços acordados, em simultâneo com o plano de cuidados;
- h) Colaborar com o serviço através de apoio financeiro (total ou complementar);
- i) Fazer face à comparticipação familiar/Mensalidade acordada;

NORMA 44ª

DIREITOS E DEVERES DOS PROFISSIONAIS DA ASSOCIAÇÃO

1. São direitos dos profissionais da Associação, os seguintes:

- a) Tratar com respeito e urbanidade por todos os que compõem a Associação, Direção, colaboradores, utentes e família;



Regulamento Interno Centro de Dia

- b) Cumprimento da legislação laboral em vigor estabelecida na Lei Geral do Trabalho, por parte da Associação;
 - c) Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhes são atribuídas;
 - d) Recebimento atempado das remunerações que lhe são devidas;
 - e) Respeito e adequada valorização do seu trabalho;
 - f) Participar nas reuniões de equipa, colaborando na avaliação periódica dos serviços;
 - g) Contar com a colaboração do Diretor Técnico e Direção da Associação;
 - h) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao normal desempenho das suas funções;
 - i) Receber formação específica na sua área de trabalho.
2. São deveres dos profissionais da Associação, os seguintes:
- a) Se tratado com respeito e urbanidade por todos os que compõem a Associação, Direção, colaboradores, utentes e família;
 - b) Ser pontual e assíduo;
 - c) Obedecer ao perfil profissional exigido e estipulado no conteúdo funcional;
 - d) Cumprir com sigilo profissional, as funções que lhes são atribuídas;
 - e) Cumprir com eficiência as tarefas que lhes são solicitadas;
 - f) Respeitar as orientações de superiores;
 - g) Tratar com sigilo profissional, respeito e dignidade os utentes do serviço.
 - h) Comunicar por escrito e em reunião de equipa, ao Diretor Técnico e/ou Direção todas as informações e ocorrências que considerem importantes para o bom funcionamento do CENTRO DE DIA;
 - i) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das suas tarefas;
 - j) Participar com assiduidade nas reuniões de trabalho com o Diretor Técnico e/ou Direção;
 - k) Participar na avaliação periódica do serviço;
 - l) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo a metodologia do trabalho em equipa;
 - m) Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Associação e pelo Diretor Técnico;
 - n) Cumprir as orientações do presente Regulamento Interno;

NORMA 45ª

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADE DOS VOLUNTÁRIOS

A participação do voluntário nas atividades promovidas pelo CENTRO DE DIA decorre das funções inerentes à definição dos procedimentos do programa de voluntariado do Banco Local de Voluntariado da Entidade promotora – Câmara Municipal de Torres Vedras.

NORMA 46ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

Os voluntários são recrutados através do Banco Local de Voluntariado e coordenados pelo Diretor Técnico, para executarem tarefas de apoio aos utentes no domicílio e exterior.

1. São direitos dos voluntários:
- a) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - b) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório da Segurança Social;



Regulamento Interno Centro de Dia

- c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - d) Estabelecer com a Associação um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
 - j) Ser ouvido na preparação das decisões que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário.
2. São deveres do voluntário:
- a) Observar as normas que regulam o funcionamento da Associação e respetivos programas e projetos;
 - b) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - c) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
 - d) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - e) Colaborar com os profissionais, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - f) Não assumir o papel de representante da Associação, sem o conhecimento e prévia autorização desta;
 - g) Garantir a regularidade de exercício de trabalho voluntário de acordo com o programa acordado;
 - h) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

NORMA 47ª

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS ESTAGIÁRIOS

1. O CENTRO DE DIA enquanto resposta social desta Associação, é uma entidade parceira em programas de estágios com entidades da comunidade, formalizados e protocolados entre as partes;
2. As funções e responsabilidades dos estagiários são definidas através de um plano individual nos próprios acordos de estágio, tendo em conta a área específica de formação.

NORMA 48ª

DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

1. Os estagiários devem cumprir os estatutos e todos os normativos reguladores da Associação e o plano de estágio contratualizado;
2. São direitos dos estagiários:
 - a) Ter direito a um tutor/orientador com formação adequada na orientação das suas funções a executar enquanto estagiário;
 - b) Ter direito a uma supervisão que lhe proporcione competências pessoais profissionais;
 - c) A adquirir competências técnicas;
3. São deveres dos estagiários:
 - a) Respeitar os princípios deontológicos da atividade que realiza;
 - b) Cumprir as orientações do tutor/orientador do estágio;
 - c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária.

NORMA 49ª

DEPÓSITO DE GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Associação só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista de bens entregues e assinada pelo utente e/ou pessoa significativa/representante legal e pelo Diretor Técnico. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.



NORMA 50ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito um contrato de prestação de serviços entre o utente e/ou pessoa significativa/representante legal e a Associação, onde constam os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato de prestação de serviços é entregue um exemplar ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato de prestação de serviços é efetuada uma adenda por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para a resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente contrato, as partes convencionam desde já, como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Torres Vedras, com expressa renúncia a qualquer outro;
5. Em alternativa as partes podem recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 Lisboa. Tel.: 213 847 484 E-mail: cniacc@unl.pt Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

NORMA 51ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Em caso de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;

NORMA 52ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATOR NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa do utente e/ou pessoa significativa/ representante legal, com 8 dias úteis de antecedência da data de rescisão e de 15 dias úteis de antecedência da data de rescisão por parte da Associação. A formalização de apresentação e motivo de cessação do contrato de prestação de serviços fica anexado como adenda ao Contrato de Prestação de Serviços;
2. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Comportamento do utente que perturbe a adequada prestação dos serviços, depois de avaliado e justificado pelo Diretor Técnico desta Associação;
 - b) Exigência de serviços por parte do utente e/ou pessoa significativa/representante legal, inicialmente não previstos e acordados;
 - c) Negligência dos cuidados por parte de familiares cuidadores, não tendo o CENTRO DE DIA que compactuar com essa situação;
 - d) Falecimento do utente;
 - e) Melhoria do estado da saúde;
 - f) Alta social;
 - g) Não pagamento da comparticipação familiar/mensalidade estipulado no contrato de prestação de serviços;
 - h) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - i) Inadequação dos serviços às necessidades;
 - j) Transferência para outra Associação;
 - k) Mudança de residência definitiva;
 - l) Mudança de resposta social;
 - m) Insatisfação e inadaptação por parte do utente e/ou pessoa significativa/representante legal, dos serviços do CENTRO DE DIA prestados;



n) Vontade manifesta do utente em deixar a Associação.

NORMA 53ª

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente, por parte dos colaboradores, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do utente e acionar, junto dos colaboradores, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação;
2. Quando são detetadas situações de negligências, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico, que por sua vez ausculta o utente e pessoa(s) próxima(s). De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar e apoiar o utente e a(s) pessoa(s) próxima(s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – Serviços Locais, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente;
3. O Diretor Técnico pode proceder a uma avaliação interna do comportamento dos colaboradores, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente.
4. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao colaborador, por parte dos utentes, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do colaboradores e informar a Direção, objetivando acionar os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.

NORMA 54ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Setor Administrativo, sempre que solicitado, pelo utente e/ou pessoa significativa/represente legal.

1. Após efetuada a reclamação, a Associação deve destacar o original e no prazo de 10 dias úteis, enviá-lo à entidade reguladora - Centro Distrital da Segurança Social, juntamente com as respetivas alegações, baseadas na recolha de informações por parte do Diretor Técnico junto dos intervenientes, com vista ao apuramento da veracidade dos factos. Após a respetiva análise, é proposta à Direção da Associação para emissão do seu parecer. O duplicado deve ser entregue, no momento, ao reclamante;
2. De relevar que os utentes não têm só o direito de ser atendidos com cortesia e eficiência, mas também, a respeitar as normas de urbanidade face aos colaboradores. A Associação possui uma caixa de sugestões, que o utente e/ou pessoa significativa/representante legal têm o direito e dever de usufruir.

NORMA 55ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é de preenchimento diário e que também inclui passagens de informação e ocorrências verificadas noutros contextos temporais e espaciais;
3. O Livro de Registo de Ocorrências está disponível para consulta do Diretor Técnico e/ou Direção.



**CAPITULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 56ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno serão comunicadas ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à Segurança Social – Serviço Local, responsável pelo acompanhamento técnico da resposta social;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 57ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 58ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Toda a matéria não incluída no presente Regulamento Interno será definida pela Direção.
2. As dúvidas do presente Regulamento Interno serão esclarecidas pela Direção e/ou Diretor Técnico.
3. Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

NORMA 59ª

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno foi presente e aprovado em reunião de Direção a 19 de dezembro de 2016.

Presidente da Direção

M.ª Rosário Santos

NOTA – Entregar um exemplar ao utente e/ou pessoa significativa/representante legal

.....
(Recortar pelo picotado e arquivar no Processo individual do utente)

O/a _____ utente e/ou pessoa significativa/representante legal do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no presente Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de de

.....
(Assinatura do utente e/ou pessoa significativa/representante legal)