



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA



Índice

CAPÍTULO I	3
NATUREZA E FINS	3
Artigo 1º - Denominação e Sede	3
Artigo 2º - Âmbito e Capacidade	3
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno	3
Artigo 4º - Missão e Valores da Instituição	3
Artigo 5º - Legislação Aplicável	3
CAPÍTULO II	4
DEFINIÇÃO E OBJETIVOS	4
Artigo 6º - Definição e destinatários	4
Artigo 7º - Objetivos	4
Artigo 8º - Serviços Prestados	4
CAPÍTULO III	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
Artigo 9º - Condições de Admissão	5
Artigo 10º - Impedimentos à Admissão	5
Artigo 11º - Critérios de Admissão	5
Artigo 12º - Inscrição	6
Artigo 13º - Documentos a entregar	6
Artigo 14º - Admissão	6
Artigo 15º - Lista de Espera	7
Artigo 16º - Acolhimento	7
Artigo 17º - Cancelamento do serviço	7
Artigo 18º - Processo Individual	7
Artigo 19º - Contrato de Prestação de Serviços	8
CAPÍTULO IV	8
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
Artigo 20º - Instalações	8
Artigo 21º - Horário de Funcionamento	9
Artigo 22º - Visitas ao Cliente	9
Artigo 23º - Saídas	9
Artigo 24º - Refeições	9
Artigo 25º - Higiene Pessoal	9
Artigo 26º - Tratamento de Roupas	10
Artigo 27º - Medicação	10
Artigo 28º - Saúde	10
Artigo 29º - Procedimentos relativos à Gestão Corrente dos Bens	10
Artigo 30º - Forma de Atuação em Situações de Emergência	10
Artigo 31º - Falecimento	11
Artigo 32º - Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos	11
CAPÍTULO V	12
COMPARTICIPAÇÕES	12
Artigo 33º - Comparticipação dos Clientes	12



CAPÍTULO VI	14
DIREITOS E DEVERES	14
Artigo 34º - Deveres dos Responsáveis pelo Cliente	14
Artigo 35º - Direitos dos Responsáveis pelo Cliente	15
Artigo 36º - Direitos dos Clientes	15
Artigo 37º - Deveres dos Clientes	16
Artigo 38º - Direitos da Instituição	16
Artigo 39º - Deveres da Instituição	16
CAPÍTULO VII	17
RECURSOS HUMANOS	17
Artigo 40º - Quadro de Colaboradores	17
Artigo 41º - Funções dos Colaboradores	17
Artigo 42º - Domínios do Voluntariado	17
CAPÍTULO VIII	17
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	17
Artigo 43º - Sugestões/Reclamações	17
CAPÍTULO IX	17
DISPOSIÇÕES FINAIS	17
Artigo 44º - Alterações ao Regulamento	17
Artigo 45º - Omissões e Lacunas	18
Artigo 46º - Disposições Complementares	18
Artigo 47º - Foro Competente	18
Artigo 48º Vigência do Regulamento Interno	18



CAPÍTULO I **NATUREZA E FINS**

Artigo 1º - Denominação e Sede

O Centro Social Paroquial da Freguesia de Recardães (CSPR) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede na Póvoa da Igreja - Recardães, concelho de Águeda, distrito de Aveiro, diocese de Aveiro, que tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro. Esta IPSS é reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública pelo D.R. nº 127 de 31/05/1996 e registada como IPSS, pelo averbamento nº 2, à inscrição nº8/96, folhas 88 e 88 verso, no Livro nº5 das Fundações de Solidariedade Social, em 21/05/2014, nos termos do Artigo 9º do Regulamento aprovado pela Portaria nº 139/2007, de 27 de janeiro.

Artigo 2º - Âmbito e Capacidade

O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento do CSPR, na Resposta Social de Centro de Dia. A sua capacidade corresponde a 20 clientes e tem Acordo de Cooperação para 15 clientes.

Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- 1 - Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.*
- 2 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.*
- 3 - Promover a participação ativa dos clientes e seus responsáveis.*

Artigo 4º - Missão e Valores da Instituição

- 1 - Missão: Promover a prestação de serviços com qualidade à comunidade, zelando pelo bem-estar de todos, numa visão social, cultural, educacional e cristã.*
- 2 - Valores: Amizade; Proximidade; Responsabilidade; Partilha; Respeito; Equidade; Entreajuda; Fraternidade; Confidencialidade; Fé e Confiança; Solidariedade; Integridade.*

Artigo 5º - Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelas normas reguladoras de funcionamento de Centro de Dia, e igualmente, pelo Decreto-Lei nº 33/2014 que altera e republica o Decreto-Lei nº 64/2007, pelo Decreto-lei nº 99/2011 de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei nº 172 - A/2014 de 14 de novembro, pelo Despacho Normativo 75/92 de 20 maio, pelo estipulado na Portaria nº 59/2015 de 2 de março, que revoga o Despacho Normativo 28/2006 de 3 de maio do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, Protocolo de Cooperação em vigor e pelo Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



CAPÍTULO II **DEFINIÇÃO E OBJETIVOS**

Artigo 6º - Definição e destinatários

O Centro de Dia é um equipamento social que funciona durante o dia e que presta vários serviços que ajudam a manter as pessoas idosas (faixa etária acima dos 65 anos) no seu meio social e familiar.

Artigo 7º - Objetivos

A resposta social de Centro de Dia tem, designadamente, os seguintes objetivos:

- 1 - Dar resposta às necessidades biopsicossociais da pessoa idosa;*
- 2 - Colocar à disposição dos idosos formas adequadas de ajuda que não dispõe na família;*
- 3 - Proporcionar aos idosos a realização dos seus projetos e anseios, de modo a que se sintam úteis na comunidade a que pertencem;*
- 4 - Promover o convívio e o relacionamento entre os idosos e outros grupos etários a fim de evitar o isolamento;*
- 5 - Prestar aos idosos todo o apoio necessário para realizarem, de forma satisfatória, os reajustamentos indispensáveis à aceitação dos seus próprios condicionalismos;*
- 6 - Fomentar a estimulação ao nível cognitivo, físico e social.*

Artigo 8º - Serviços Prestados

O Centro de Dia presta um conjunto de atividades e serviços, incluídos na mensalidade, designadamente:

- a) Higiene pessoal;*
 - b) Alimentação;*
 - c) Atividades de animação (atividades recreativas e de estimulação física e mental);*
 - d) Acompanhamento ao exterior;*
 - e) Outros serviços que promovam o bem-estar do idoso;*
 - f) Disposição de ajudas técnicas, por empréstimo à comunidade e aos clientes de acordo com as suas necessidades. Este material deverá ser devolvido à Instituição, quando não se justificar a sua utilização. No caso de este apresentar danos, os responsáveis ficam sujeitos ao pagamento do seu conserto;*
 - g) Apoio psicossocial.*
- 2 - O Centro de Dia pode ainda disponibilizar outros serviços, não incluídos na mensalidade, tais como:*
- a) fisioterapia;*
 - b) tratamento de roupa;*
 - c) acompanhamento e transporte ao exterior;*
 - d) aquisição de bens específicos de consumo pessoal: artigos de higiene e conforto pessoal (pensos, fraldas, cuecas-fralda, resguardos, etc) e medicação.*

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 9º - Condições de Admissão

1 - São condições de admissão:

- a) Pessoas maiores de 65 anos que careçam desta resposta social;*
- b) Excecionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior;*
- c) Preferencialmente ser residente na área geográfica da resposta social ou limítrofe;*
- d) O candidato manifestar vontade em ser admitido.*

2 - A admissão dos clientes no Centro de Dia é feita pelo Técnico responsável da Resposta Social e após aprovação da Direção do CSPR, de acordo com os critérios de admissão e a Lista de Espera. Também é realizada uma entrevista com o candidato, destinando-se esta ao estudo de diagnóstico da situação biopsicossocial do idoso e informação/esclarecimento do regulamento interno do Centro de Dia;

3 - Serão admitidos como clientes, os idosos de ambos os sexos, cujo nível mínimo de autonomia não comprometa o funcionamento existente na Instituição;

4 - Serão tidas em conta as situações físicas, mentais e sociais das pessoas e famílias que se encontrem na área geográfica abrangida pela Instituição. Cabe à Direção o direito de admitir, ou não, clientes que residam fora da área de intervenção, e após avaliação da urgência da situação apresentada.

Artigo 10º - Impedimentos à Admissão

Como impedimento à admissão em Centro de Dia consideram-se as pessoas que associado ao seu estado de dependência estejam em situação de necessidade permanentemente de cuidados médicos, enfermagem e de outras situações que impeçam o normal funcionamento da resposta social, a avaliar pela Direção Técnica.

Artigo 11º - Critérios de Admissão

Serão prioritárias as situações onde se verifiquem:

- 1 - Baixos recursos socioeconómicos (critério de ponderação=23%);*
- 2 - Cuidados exigidos pelo grau de dependência (para semi-dependente - critério de ponderação=21%);*
- 3 - Ausência/indisponibilidade/abandono da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados necessários (critério de ponderação=19%);*
- 4 - Ser cliente do CSPR na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário ou ter um familiar a frequentar a mesma resposta social (critério de ponderação=16%);*
- 5 - Situações de risco social encaminhadas por outras entidades; (critério de ponderação=8%);*
- 6 - Residência na área de residência da resposta social - Recardães, Espinhel e Barrô (critério de ponderação=6%);*
- 7 - A antiguidade do pedido de admissão (critério de ponderação=4%);*
- 8 - Idade do candidato (critério de ponderação=3%).*



Artigo 12º - Inscrição

- 1 - A inscrição é feita pelos próprios ou por familiares/responsáveis do cliente, mediante o preenchimento de uma ficha própria fornecida pelo estabelecimento, junto do Técnico responsável pelo Centro de Dia;
- 2 - As inscrições podem ser feitas em qualquer altura do ano, considerando-se as vagas existentes e os critérios e normas constantes deste Regulamento.

Artigo 13º - Documentos a entregar

- 1 - Para efeitos de admissão do candidato deverá ser preenchida a ficha de inscrição, que constituirá parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - Cartão de cidadão/Bilhete de identidade do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Cartão de Contribuinte do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença o candidato;
 - Número de Identificação da Segurança Social (NISS) do candidato e do responsável pelo candidato;
 - Boletim de vacinas atualizado;
 - Declaração do Médico de Família em como não é portador de doenças infetocontagiosas;
 - Relatório médico detalhado com medicação e respetiva toma, bem como dos problemas de saúde;
 - Declaração médica comprovativa da impossibilidade da prática de algumas atividades desportivas;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do candidato e agregado;
 - Documento comprovativo do valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com os transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - Declaração do IRS do agregado familiar e a respetiva nota de liquidação;
- 2 - Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos. À Direção da Instituição reserva-se o direito de averiguar, pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados; Detetadas falsas declarações ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tornar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
- 3 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respetivos documentos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 4 - O horário de atendimento para a inscrição realiza-se em dias úteis, das 9h:30min às 17h:30min.

Artigo 14º - Admissão

- 1 - Recebida a inscrição, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Centro de Dia.
- 2 - A admissão do candidato formaliza-se com a celebração de contrato de prestação de serviços, onde se encontram refletidas as necessidades, direitos e deveres de ambas as partes.
- 3 - No ato de admissão será devida a mensalidade do mês em curso.



Artigo 15º - Lista de Espera

- 1 - Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao responsável pelo candidato. O candidato é inscrito em Lista de Espera e cabe ao candidato/responsável informar a Instituição de possíveis alterações (p. ex. falecimento, internamento, admissão noutra instituição, desistência, entre outras);
- 2 - A inscrição do candidato na lista de espera é aceite pelo responsável do mesmo e respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. Quando o responsável pelo candidato informar o Centro de Dia sobre novos factos da sua situação, procede-se a uma reavaliação dos requisitos;
- 3 - A lista de espera é atualizada sempre que surgem vagas;
- 4 - Existe retirada da lista de espera caso o responsável pelo candidato o manifeste por escrito.

Artigo 16º - Acolhimento

- 1 - O programa de acolhimento tem a duração de 30 dias, a contar da data de admissão, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao cliente de forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração, tais como:
 - a) Inicialmente e no primeiro contato é realizada a receção pelo responsável do Centro de Dia e realizada uma visita guiada às instalações;
 - b) Posteriormente realiza-se a apresentação ao grupo de clientes e à equipa de colaboradores; 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, contido no presente regulamento; registo e identificação de pertences; definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente e elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente.
- 2 - Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Artigo 17º - Cancelamento do serviço

- 1 - O serviço contratado pode ser cancelado pela Direção, pelo cliente ou respetivos familiares/responsáveis junto do Técnico responsável pelo Centro de Dia;
- 2 - O serviço será suspenso ou cancelado por deliberação da Direção quando:
 - a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente regulamento;
 - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
- 3 - Aquando o cancelamento do serviço, o cliente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito à lista de espera.

Artigo 18º - Processo Individual

- 1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do cliente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, que será organizado em três vertentes: a administrativa, a social e a clínica. Nas vertentes administrativa e social constam:
 - a) Ficha de inscrição/identificação do cliente;



- b) *Data de admissão;*
- c) *Identificação do médico assistente e contato;*
- d) *Identificação e contacto do responsável do cliente ou dos familiares;*
- e) *Identificação e atualização da situação social;*
- f) *Exemplar do contrato de prestação de serviços;*
- g) *Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;*
- h) *Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;*
- i) *Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;*
- j) *Conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos do cliente;*
- k) *Outros elementos considerados necessários.*

A vertente clínica contempla o processo de saúde do qual fazem parte:

- a) *Plano de Assistência Medicamentosa;*
- b) *Relatórios e pareceres de saúde;*
- c) *Exames médicos;*
- d) *Outros documentos considerados necessários.*

2 - O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Artigo 19º - Contrato de Prestação de Serviços

1 - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/responsável pelo cliente e o CSPR deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.

2 - Em caso de alteração do contrato a prestação de serviços é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

3 - Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:

- a) *Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de um mês;*
- b) *Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;*
- c) *Na ocorrência do incumprimento do artigo 33º, nº 8, do presente Regulamento;*
- d) *Na prestação de falsas declarações;*
- e) *Na ausência definitiva do cliente;*
- f) *Por comportamentos inadequados por parte do cliente/responsável pelo cliente, no decorrer da sua frequência na Instituição, que coloquem em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros clientes.*

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 20º - Instalações

O Centro de Dia do CSPR, está sediado na Póvoa da Igreja, 3750 - 722 Recardães - Águeda, com capacidade para 20 clientes e as suas instalações são compostas por: gabinete de atendimento; sala de estar/atividades; instalações sanitárias; sala de reuniões; espaços verdes/zona de lazer; gabinete médico; secretaria/direção de serviços; tratamento de roupas, refeitório, entre outros espaços comuns.



Artigo 21º - Horário de Funcionamento

- 1 - O Centro de Dia funciona de Segunda a Sexta - feira, no período das 9 horas às 17 horas e 30 minutos.
- 2 - O Centro de Dia encerrará:
 - a) Sábados e domingos;
 - b) Nos dias de feriados obrigatórios;
 - c) No dia do feriado municipal;
 - d) 3ª feira de Carnaval;
 - e) 2ª feira de Páscoa
 - f) Outros dias estipulados pela instituição, previamente comunicados.

Artigo 22º - Visitas ao Cliente

- 1 - As visitas aos clientes devem ser efetuadas, de preferência no período das 10h às 12h e das 14h às 16h, respeitando os horários das refeições e de higiene pessoal.
- 2 - O espaço de permanência das visitas será na sala de estar.

Artigo 23º - Saídas

- 1 - Os responsáveis pelo cliente devem comunicar à Direção Técnica sempre que pretendam sair com o cliente.
- 2 - Nas saídas ou deslocações contempladas no Plano Anual de Atividades não é obrigatória a autorização dos responsáveis pelo cliente, podendo apenas ser necessário o aviso prévio.
- 3 - Em atividades extraordinárias poderá ser necessária contribuição monetária por parte dos clientes.
- 4 - A concretização das referidas saídas é efetuada ao abrigo de seguros adequados, bem como o cumprimento das regras de segurança referentes ao Código da Estrada.
- 5 - A Direção Técnica pode condicionar as saídas dos clientes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como de eventuais terceiros.

Artigo 24º - Refeições

As refeições são variadas e adequadas à situação de cada cliente. Em caso de prescrição médica procede-se a aplicação de dietas especiais. A ementa semanal é afixada em local visível e prevista para o efeito.

São fornecidas diariamente as seguintes refeições:

Pequeno-almoço/lanche da manhã - 9 horas (nos casos que se justifique);

Almoço - 12 horas;

Lanche - 16 horas.

Artigo 25º - Higiene Pessoal

- 1 - Todos os clientes do Centro de Dia devem ter cuidado com a sua higiene pessoal, bem como das suas roupas;
- 2 - A recusa de higiene é alvo de apreciação por parte da Direção podendo dar lugar à suspensão;
- 3 - Em caso de necessidade o serviço de higiene pessoal é realizado nas instalações do Centro de Dia.



Artigo 26º - Tratamento de Roupas

A Instituição possui lavanderia que pode satisfazer as necessidades de tratamento de roupas dos clientes de Centro de Dia (extra-mensalidade).

Artigo 27º - Medicação

- 1 - Toda a medicação a ser administrada aos clientes deverá ser prescrita e assinada pelo médico assistente;*
- 2 - Os medicamentos que tenham de ser administrados ao cliente no período de permanência em Centro de Dia deverão ser acompanhados de indicações escritas, como a hora, dosagem da toma e prazo de validade.*

Artigo 28º - Saúde

- 1 - Os cuidados médicos e de enfermagem serão da inteira responsabilidade do cliente e/ou da sua família;*
- 2 - De modo a garantir o bem-estar e saúde geral dos clientes e dos colaboradores da Instituição e numa perspectiva preventiva, só podem usufruir dos serviços do Centro de Dia os clientes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença infetocontagiosa;*
- 3 - Em caso de acidente ou doença súbita, os familiares ou responsáveis serão contactados de imediato, no sentido de receber orientações para assistir o cliente e solicitar a sua presença o mais rápido possível. Mediante a situação a Instituição realizará o encaminhamento para uma Unidade de Saúde mais próxima;*
- 4 - Em caso de doença infetocontagiosa, os clientes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação da declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio;*
- 5 - No caso de se verificar uma infestação de parasitas, os familiares ou responsáveis serão advertidos para tomarem as providências necessárias.*

Artigo 29º - Procedimentos relativos à Gestão Corrente dos Bens

- 1 - Após a admissão no Centro de Dia, no caso de existirem bens entregues à Instituição deverá ser preenchido um documento com a listagem dos bens rececionados, que contenha a identificação e quantidade dos bens, nomeadamente, roupa, calçado e objetos pessoais. Este documento é devidamente assinado pelo cliente/responsável pelo cliente e pelo colaborador que recebe os bens e arquivado no processo individual do cliente.*
- 2 - Os objetos de valor deverão ser evitados pelos clientes (brincos, pulseiras, anéis, colares, relógios) bem como a troca dos mesmos, incluindo qualquer material e objetos.*
- 3 - A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do cliente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.*
- 4 - Na cessação de contrato com o Centro de Dia, todos os seus pertences, devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito, após liquidação de eventuais débitos existentes.*
- 5 - Serão revertidos para a Instituição os bens e valores do cliente que não tenham sido reclamados por quem tenha esse direito (herdeiros legítimos, mediante a prova dessa qualidade, ou ao responsável pelo cliente), no prazo de um ano após a saída do cliente.*
- 6 - Caso o cliente ou a família do cliente queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.*

Artigo 30º - Forma de Atuação em Situações de Emergência

Em situação de emergência todos os colaboradores e responsáveis devem proceder da mesma forma:



- 1 - Após sinalização de uma situação de emergência/estado de saúde grave, o procedimento imediato é comunicar imediatamente o 112 e, de seguida, avisar o Técnico do Centro de Dia que, por sua vez, avisará o responsável pelo cliente.
- 2 - Os colaboradores devem registar a ocorrência, descrevendo o sucedido e as ações tomadas.
- 3 - No Processo Individual do Cliente estão os números úteis em caso de emergência;
- 4 - No gabinete médico da Instituição existe uma Caixa de Primeiros Socorros.

Artigo 31º - Falecimento

Na ocorrência de óbito de um cliente, o colaborador deve avisar de imediato a Direção através do seu Técnico, ao qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo cliente para comparecer na Instituição, no imediato, a fim de tratar dos procedimentos necessários.

Artigo 32º - Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

- 1 - O CSPR tem definido um conjunto de informações sobre definições, tipos de maus-tratos e negligência e consequências, meios de prevenção e os devidos procedimentos em caso de suspeita, no Manual de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.
- 2 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação deve-se:
 - a) sinalizar a situação junto dos respetivos coordenadores e responsáveis pelas respostas sociais, que, por sua vez, avisarão o Diretor Técnico e Direção.
 - b) ter em atenção todas as queixas e atuar com brevidade;
 - c) informar sobre os procedimentos a serem realizados após uma denúncia e ter em atenção o tipo de maus-tratos ou abusos, e atuar conforme o problema identificado;
 - d) explicar que, na eventualidade, mais pessoas terão que ser informadas da situação;
 - e) assegurar ao cliente/colaborador que todas as informações serão tratadas de forma confidencial e com todo o respeito;
 - f) proceder às respetivas averiguações e encaminhamentos em caso de sinalização de negligência e maus-tratos;
 - g) encaminhar o processo, sempre que se justificar, para as entidades competentes (Saúde, Polícia/GNR, Tribunal, Ministério Público).
- 3 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente, por parte dos colaboradores, os responsáveis pela resposta social de Centro de Dia devem auscultar todas as partes envolvidas e garantir que os direitos do cliente não sejam postos em causa neste processo. A direção deve acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.
- 4 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente, por parte dos responsáveis pelo cliente, os colaboradores devem informar os responsáveis pela Instituição. Estes últimos devem avaliar a situação em causa auscultando o cliente e os responsáveis pelo cliente. De acordo com a situação, os responsáveis da Instituição devem informar, formar e apoiar o cliente e os responsáveis pelo cliente a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.
- 5 - Caso se confirmem as suspeitas de abusos, negligência ou maus-tratos físicos ou sexuais, o cliente será encaminhado para o hospital, de forma a ser realizada uma avaliação clínica. Quando existem indícios de crime sexual não se devem realizar cuidados de higiene ou lavar/trocar a roupa usada antes de avaliação médica.

Posteriormente procede-se à informação necessária aos responsáveis pelo cliente. Caso se identifique o crime, será realizada uma denúncia crime junto da GNR.

6 - Uma vez identificados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas, são registados no Registo de Ocorrência do Centro de Dia e, após uma análise rigorosa, serão agilizadas as diligências para uma resposta imediata à situação.

CAPÍTULO V **COMPARTICIPAÇÕES**

Artigo 33º - Comparticipação dos Clientes

1 - A frequência do Centro de Dia será obrigatoriamente comparticipada pelos clientes e é calculada com base nos documentos entregues e nos normativos regulamentares, sendo posteriormente comunicada ao cliente ou familiar antes de ingressar na Resposta Social;

2 - O Técnico do Centro de Dia poderá emitir um parecer social, sendo que a decisão final da comparticipação cabe à Direção da Instituição;

3 - A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, que ditam as seguintes cláusulas:

1 - Determinação da comparticipação familiar

1.1 - A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento “per capita” do agregado familiar.

2 - Conceito do agregado familiar

2.1 - Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas a si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
- 2.2 - Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3 - Rendimentos do agregado familiar

3.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos anuais ou anualizados:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente (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 seguros 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) De prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4 - Despesas fixas do agregado familiar

4.1 - Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativa a descendentes e outros familiares.

4.2 - Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

5- Cálculo de rendimento “per capita” mensal do agregado familiar

5.1 - O cálculo do rendimento “per capita” mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

5.2 - A comparticipação familiar devida pela resposta social de Centro de Dia, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. Assim, a percentagem aplicada é de 45% sobre o valor do rendimento “per capita” e de 55% para situações com jantar.

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

6 - Comparticipação familiar máxima

6.1 - A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.

6.2 - O custo médio real do utente 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 utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

6.3 - O utente ou seu responsável, que não apresente os documentos necessários para o cálculo, pagará a mensalidade máxima em vigor para o ano em curso.



6.4 - 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.

7- Mensalidades

7.1 - As ausências justificadas determinam um desconto correspondente a 10% na comparticipação familiar mensal, quando superiores a 15 dias não interpolados.

As ausências injustificadas não determinam qualquer desconto na comparticipação.

7.2 - A prova dos rendimentos e das despesas declaradas realiza-se através da apresentação, pelos interessados, de documentação adequada e credível, designadamente no âmbito fiscal.

7.3 - As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência do Centro de Dia por parte da instituição, implicam a suspensão da frequência do equipamento até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

7.4 - De forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso ao Centro de Dia, a Instituição, sob proposta do Diretor Técnico, pode dispensar ou suspender o pagamento, bem como reduzir o valor da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

7.5 - No caso de existir pretensão de desistência de frequência do Centro de Dia por parte do cliente ou seu responsável, a mesma deverá ser comunicada, por escrito, ao Diretor Técnico com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

8 - Pagamento das mensalidades

8.1 - O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços.

8.2 - O valor da comparticipação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos e artigos de higiene pessoal (fraldas, cuecas-fraldas, pensos, resguardos...). São da responsabilidade de cada cliente as despesas efetuadas com atividades extraordinárias e assistência médica.

8.3 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização.

8.4 - O pagamento das mensalidades pode ser efetuado em numerário na secretaria da Instituição, em cheque, multibanco ou através de transferência bancária para o IBAN: PT50 0036 0020 9910 0222 7597 3.

8.5 - Sempre que se verifique a devolução de cheques por falta de provisão, a mensalidade será agravada com as respetivas despesas.

8.6 - Perante a ausência de pagamentos superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, podendo ser realizada uma nova avaliação da situação.

9 - Revisão anual das comparticipações

9.1 - As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, que ocorrerá no início do ano civil.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 34º - Deveres dos Responsáveis pelo Cliente

A admissão dos clientes na resposta social de Centro de Dia não liberta o respetivo responsável pelo cliente dos deveres e responsabilidades que se seguem:

a) Conhecer o regulamento interno e zelar pelo seu cumprimento integral;



- b) Contribuir para a criação e execução do Plano Individual e participar nas atividades propostas;
- c) Comparecer às reuniões que sejam convocadas pela equipa técnica ou pela Direção da Instituição;
- d) Participar com os custos de prestação dos serviços;
- e) Evitar conflitos junto dos colaboradores e clientes. As infrações ou irregularidades, atos ou atitudes que ultrapassem as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidas;
- f) Atualizar os dados prestados no início do ano e sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
- g) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do cliente;
- h) Informar sobre o estado de saúde do cliente;
- i) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado ou ausência;
- j) Acompanhar o seu familiar sempre que possível;
- k) Responsabilizar-se pelos necessários cuidados, consultas e tratamentos médicos;
- l) Tratar com respeito e dignidade os clientes, colaboradores e Direção.

Artigo 35º - Direitos dos Responsáveis pelo Cliente

São direitos do responsável pelo cliente:

- a) Visitar o seu familiar na Instituição sempre que quiser;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Acompanhar o cliente a consultas e a outros serviços de saúde;
- d) Apresentar reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços junto dos responsáveis pela Instituição;
- e) Confidencialidade;
- f) Tratamento com consideração, respeito e dignidade da parte dos técnicos, auxiliares e membros diretivos da Instituição;
- g) Receber informações acerca do cliente.

Artigo 36º - Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes do Centro de Dia:

- a) Respeito pela sua identidade pessoal, intimidade, privacidade, bem como, pelos seus usos e costumes.
- b) Apresentação de reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços junto dos responsáveis pela Instituição.
- c) Tratamento com respeito, dando-lhe oportunidade de fazer escolhas, potenciando a sua integração social.
- d) Visitas dos seus familiares/amigos.
- e) Confidencialidade.
- f) Tratamento com consideração e dignidade da parte dos técnicos, auxiliares e membros diretivos da Instituição.
- g) Informação das normas e regulamentos vigentes.
- h) Inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou do responsável pelo cliente;
- i) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- j) Ser acompanhado pela Instituição por vontade própria;
- k) Saídas ao exterior sem acompanhamento da Instituição, mediante autorização expressa no Termo de Responsabilidade;
- l) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.



Artigo 37º - Deveres dos Clientes

Constituem deveres dos clientes do Centro de Dia:

- a) Cumprir o disposto no presente regulamento;*
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes e colaboradores;*
- c) Zelar pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas;*
- d) Respeitar e cumprir as instruções da direção, pessoal técnico e auxiliar;*
- e) Manter um comportamento adequado, respeitando os colegas;*
- f) Participar nas atividades da instituição;*
- g) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado ou ausência;*
- h) 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, sendo que o contrato pode ser revisto, sempre que surjam novas necessidades;*
- i) Indicar no ato de inscrição o nome de um familiar ou responsável/representante legal a contactar em caso de necessidade ou urgência;*
- j) Liquidar pontualmente a comparticipação mensal fixada;*

Artigo 38º - Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- 1 - Ser tratada com respeito e lealdade.*
- 2 - Fazer cumprir o disposto no presente regulamento e no acordado em contrato de prestação de serviços.*
- 3 - Suspender ou cessar a frequência da resposta social por razões de incumprimento, inadaptabilidade do cliente ou por comportamentos que ponham em risco a boa organização dos serviços, a segurança dos restantes clientes e/ou dos colaboradores.*
- 4 - Receber informação atualizada relevante do cliente e dos seus familiares/responsáveis pelo cliente.*
- 5 - Ver respeitado o seu património.*
- 6 - Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.*
- 7 - Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/responsáveis pelo cliente no ato de admissão.*

Artigo 39º - Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- 1 - Proporcionar o acompanhamento adequado, respeitando a individualidade de cada cliente.*
- 2 - Respeitar os interesses dos clientes.*
- 3 - Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente, através de um serviço com qualidade.*
- 4 - Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social.*
- 5 - Favorecer a inter-relação família/instituição/comunidade.*
- 6 - Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.*
- 7 - Manter os processos dos clientes atualizados.*
- 8 - Confidencialidade.*

CAPÍTULO VII

RECURSOS HUMANOS

Artigo 40º - Quadro de Colaboradores

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.

Artigo 41º - Funções dos Colaboradores

- 1 - As funções dos colaboradores deste estabelecimento estão definidas no Manual de Funções do CSPR.*
- 2 - A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um técnico, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.*

Artigo 42º - Domínios do Voluntariado

O CSPR integrará, sempre que possível e adequado, voluntários que assinam previamente um programa de voluntariado, sendo uma mais-valia a contribuição destes elementos, no apoio na dinamização de atividades, nomeadamente:

- Apoio em atividades de animação sociocultural e de carácter recreativo, sob a orientação de pessoal especializado;*
- Incentivo ao relacionamento interpessoal, ao convívio e ocupação;*
- Apoio nos serviços (alimentação, deslocação dos clientes).*

CAPÍTULO VIII

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 43º - Sugestões/Reclamações

- 1 - O Centro de Dia receciona todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados, podendo ser realizadas através da utilização da caixa de sugestões ou feitas diretamente ao Diretor Técnico.*
- 2 - Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria.*

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 44º - Alterações ao Regulamento

Nos termos do presente regulamento e conforme a legislação em vigor, a Direção do CSPR deverá informar os clientes e/ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.



Artigo 45º - Omissões e Lacunas

A existência de eventuais lacunas ou factos omissos no presente regulamento, serão resolvidos pelo Diretor Técnico ou pela Direção da Instituição.

Artigo 46º - Disposições Complementares

A publicação de informação e de imagens dos clientes nos diversos meios de comunicação social carece de autorização prévia do seu responsável, através da assinatura de documento próprio.

Artigo 47º - Foro Competente

Para resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente regulamento, as partes convencionam, como competente, a Comarca de Aveiro – Águeda.

Artigo 48º Vigência do Regulamento Interno

1 - As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas pela Direção do CSPR em ____ de _____ de 20____.

2 - O presente Regulamento Interno entra em vigor a ____ de _____ de 20____.

O Presidente da Direção,
