



REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social Centro de Dia

Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Conceição

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2º - Legislação Aplicável	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno	5
Artigo 4º - Caracterização da Instituição	5
Artigo 5º - Objetivos do Centro de Dia	5
Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
Artigo 7º - Beneficiários de Serviços Complementares	6

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 8º - Condições de Admissão	8
Artigo 9º - Candidatura	8
Artigo 10º - Critérios de Admissão e Priorização	9
Artigo 11º - Admissão	10
Artigo 12º - Acolhimento de Novos Utentes	10
Artigo 13º - Processo Individual do Utente	11
Artigo 14º - Gestão da Lista de Espera	12

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º - Instalações	13
Artigo 16º - Regras de funcionamento	13
Artigo 17º - Horário de Funcionamento	13
Artigo 18º - Entrada e Saída das Visitas	14
Artigo 19º - Assistência Médica, Enfermagem, Medicamentosa ou Outra	14
Artigo 20º - Pagamento das Mensalidades	15
Artigo 21º - Outros Gastos	16
Artigo 22º - Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades	16
Artigo 23º - Refeições	17
Artigo 24º - Atividades / Passeios	18
Artigo 25º - Quadro de Pessoal	18
Artigo 26º - Direção Técnica	18

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Artigo 27º - Direitos e Deveres dos Utentes	19
Artigo 28º - Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Centro de Dia do CSPNSC	20



Artigo 29º - Depósito e Guarda de Bens dos Utentes	20
Artigo 30º - Interrupção da Prestação de Cuidados ao Utente	20
Artigo 31º - Contrato	21
Artigo 32º - Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos	21
Artigo 33º - Reclamações	22

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34º - Alterações ao Regulamento	24
Artigo 35º - Integração de Lacunas	24
Artigo 36º - Entrada em Vigor	24

REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social Centro de Dia

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Conceição à frente designado por CSPNSC, Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direcção Regional da Segurança Social, no livro 4 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 50/89, a fls 32 e verso, em 05.05.1989, possui acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 10.05.1997, rege-se pelos seguintes artigos.

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da valência, de acordo com:

- a) Acordo celebrado ao abrigo do disposto no artigo 4º, nº 2 do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio;
- b) Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro;
- c) Os Estatutos do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Conceição;
- d) Orientação Normativa, Circular n.º 4 de 16/12/2014 que regula as participações dos utentes pela utilização de serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- e) Guião Técnico do Centro de Dia, elaborado pela Direcção-Geral de Ação Social, aprovado por Despacho do SEIS, de 29 de novembro de 1996;
- f) Orientação Técnica, Circular nº 7, editada pela Direcção-Geral de Ação Social em 14 de Agosto de 1997;
- g) Decreto-lei nº 64/2007, de 14 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- h) Orientações técnicas do Manual de Gestão para a Qualidade para Centro de Dia, publicado pelo Instituto da Segurança Social, IP;
- i) Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de maio;



- j) Legislação complementar e / ou a publicar.

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente regulamento interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos idosos e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- c) Promover a participação ativa de todos os utentes e seus familiares responsáveis ao nível da gestão da resposta social.

ARTIGO 4º

CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1. O CSPNSC é uma Instituição com a Resposta Social Centro de Dia, com sede na Rua Nossa Senhora da Conceição, 787, freguesia de Azurém, concelho de Guimarães, distrito de Braga, telefone n.º 253 517 964, telemóvel n.º 936 694 228, fax n.º 253 515 511, E-mail geral@cspnsconceicao.mail.pt, contribuinte n.º 502 348 801.
2. A Instituição tem como principal missão contribuir para a promoção integral dos utentes, prestando um serviço de qualidade e superando as suas expectativas.

ARTIGO 5º

OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA

O Centro de Dia é um equipamento da Instituição atento à população idosa, que integra vários serviços, que contribuem para a manutenção do idoso no seu meio sociofamiliar. Os principais objetivos são:

- a) Manter o utente no seu meio comunitário/social garantindo-lhe a satisfação das suas necessidades básicas e, em simultâneo, conferindo-lhe dignidade e acompanhamento, prevenindo situações de isolamento;
- b) Apoiar os utentes de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, minimizando as situações de solidão, de incapacidade física e/ou mental;
- c) Garantir uma maior qualidade de vida da pessoa idosa e sua família;
- d) Promover as relações pessoais, interpessoais e entre gerações;
- e) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização.



ARTIGO 6º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

De acordo com o contratualizado com o utente e seu familiar responsável, o Centro de Dia poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:

- a) Alimentação cuidada e ajustada às necessidades de saúde dos utentes;
- b) Apoio na alimentação para utentes com necessidades específicas (sondas nasogástricas / gastrostomia percutânea / dificuldades na administração e deglutição dos alimentos);
- c) Cuidados de higiene e conforto (o serviço tomar banho na Instituição é realizado aos utentes que não possuam retaguarda familiar de suporte que possam auxiliar neste serviço em casa; que não possuam condições sanitárias adaptadas à sua condição de saúde-doença; ou situações pontuais que possam ocorrer durante a permanência no Centro de Dia);
- d) Assistência medicamentosa;
- e) Atividades lúdico-recreativas e socioculturais;
- f) Atividades desportivas;
- g) Transporte (casa / Instituição e vice-versa, consoante o definido no artigo 7º, na alínea n.º 1 do presente regulamento);
- h) Passeios programados no plano de atividades mensal e anual (consoante o definido no artigo 7º, na alínea n.º 2 do presente regulamento);
- i) Levar a sopa para o jantar (consoante o definido no artigo 7º, na alínea n.º 3 do presente regulamento);
- j) Acompanhamento a exames / consultas médicas com transporte (consoante o definido no artigo 7º, na alínea n.º 4 do presente regulamento).

ARTIGO 7º

BENEFICIÁRIOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O Centro de Dia dispõe de outros serviços que não estão contemplados na participação mensal, mas que poderão ser requeridos pelo utente e/ou seu familiar responsável sempre que o considerem oportuno e necessário, sendo estes pagos de acordo com o estipulado na tabela de preços da instituição:

1. Transporte:

- a) Todos os utentes que beneficiam do serviço de transporte devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício;
- b) O transporte é efetuado nos dias úteis a partir das 8 h para a instituição, sendo que o regresso ao domicílio inicia-se a partir das 18h;



- c) Relativamente ao pagamento das deslocações (Domicílio – Instituição / Instituição – Domicílio), vigora o custo de 0,25 ao Km.

2. Passeios e Atividades Programados:

- a) Todos os passeios e atividades programadas no plano de atividades mensal e anual que impliquem um custo que não possa ser financiado pela Instituição, mediante a participação voluntária do utente, esse custo é assumido pelo utente e/ou familiar responsável;
- b) No caso de utentes que não possam suportar o custo da atividade e demonstrem vontade em participar, é realizada uma análise da situação conjuntamente com a Direção da Instituição, podendo a mesma assumir os encargos.

3. Sopa para o jantar

- a) Levar a sopa para o jantar só é possível nos dias úteis e todos os utentes que solicitarem este serviço deverão requerê-lo no serviço administrativo até às 10h do próprio dia;
- b) Cada sopa tem um custo de 1 €, sendo a forma de pagamento no momento da liquidação da mensalidade.
- c) No caso de utentes com carências económicas é realizada uma análise da situação conjuntamente com a Direção da Instituição, podendo a mesma ser fornecida sem qualquer custo para o utente.

4. Acompanhamento a Exames / Consultas Médicas

- a) O acompanhamento só é efetivado em dias úteis para a Instituição no período das 9h às 17h, sendo que fora deste horário cabe a responsabilidade ao utente e/ou familiar responsável;
- b) Só é efetuado mediante a solicitação prévia do utente e/ou familiar responsável;
- c) Está restrito ao concelho de Guimarães e tem um custo de 5 € por acompanhamento, sendo que o custo do estacionamento (caso seja necessário) também fica ao encargo do utente e/ou familiar responsável;
- d) Todo este processo é registado no documento *Acompanhamento a Consultas Médicas / Exames – MOD05.PC05*, que no final é arquivado no Processo Individual do Utente e dado feedback ao familiar responsável, se assim for o caso.

5. O utente e/ou familiar responsável é livre de desistir de qualquer serviço, quando entender, desde que o faça com a comunicação prévia de 8 dias. Não é devida a devolução da mensalidade já paga.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE UTENTES

ARTIGO 8º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. É condição de admissão na Resposta Social Centro de Dia, utentes a partir dos 65 anos de idade.
2. Poderão ser admitidos utentes com idade inferior aos 65 anos de idade, caso se encontrem em situação de Incapacidade Funcional (dificuldade ou necessidade de ajuda para a pessoa executar tarefas quotidianas básicas ou mais complexas, necessárias para a vida independente na comunidade e tarefas relacionadas à mobilidade), mediante o parecer do Diretor Técnico.
3. Utentes com residência no Conselho de Guimarães, dando prioridade aos utentes com residência na Paróquia da Nossa Senhora da Conceição.

ARTIGO 9º

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente e/ou seu familiar responsável deverá candidatar-se através do preenchimento da *Ficha de Inscrição no Centro de Dia – MOD02.PC01*, que constitui parte integrante do Processo Individual do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Fotocópia da última declaração de IRS e anexos;
 - b) Fotocópia do comprovativo dos rendimentos do Utente;
 - c) Fotocópia dos últimos recibos dos vencimentos dos elementos do agregado familiar;
 - d) Fotocópia do BI ou cartão de cidadão do utente e familiar responsável;
 - e) Fotocópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde do utente e de subsistemas a que pertença;
 - f) Fotocópia do N.º Fiscal do utente e familiar responsável;
 - g) Fotocópia do Cartão de Beneficiário ou Pensionista do utente;
 - h) Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria;
 - i) Fotocópia do último recibo de renda de casa;
 - j) Fotocópia dos recibos das despesas mensais: luz, água, gás, medicamentos;
 - k) Atestado médico com os antecedentes pessoais / patologias e medicação habitual do utente;
 - l) Fotocópia do boletim de vacinas;
 - m) Outros documentos que se considerem pertinentes.



2. Rececionada a candidatura cabe ao Diretor Técnico da Instituição realizar uma entrevista pré-diagnóstica ao candidato de modo a avaliar a sua condição biopsicossocial, realizar a visita às instalações e definir quais os serviços pretendidos pelo utente e/ou familiar responsável, para proceder à análise do processo e elaborar a proposta de admissão.
3. Sempre que necessário são realizados contactos com o utente ou familiar responsável, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na *Ficha de Inscrição no Centro de Dia – MOD02.PC01*, para uma melhor apreciação da candidatura.
4. No caso de candidatos que reúnam os requisitos de admissibilidade e não exista vaga no Centro de Dia, os mesmos serão integrados na lista de espera, se assim o entenderem.
5. Para os candidatos que não reúnem os requisitos de admissibilidade é-lhes enviado no prazo de 8 dias úteis a *Carta de Não Aceitação da Inscrição – MOD06.PC01*, pelo correio e procede-se ao arquivamento do processo.
6. No caso de se constatar não correspondência à verdade da informação declara, o CSPNC não fica obrigado a aceitar o candidato.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 10º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO

1. Os critérios de admissão e priorização das candidaturas são os seguintes:

CRITÉRIO	PONDERAÇÃO	PONTUAÇÃO E PONDERAÇÃO			
Idade do Cliente	5%	65 – 74 anos	75 – 84 anos	85 - 90 anos	> 90 anos
		4	3	2	1
		5%	3,75%	2,5%	1,25%
Grau de Dependência	15%	Independente	Dependente em grau reduzido	Dependente em grau moderado	Dependente em grau elevado
		5	3	2	0
		15%	9%	6%	0%
Residência	10%	Na paróquia	Dentro da freguesia de Azurém	Dentro do Concelho de Guimarães	Fora do concelho
		4	3	2	1
		10%	7,5%	5%	2,5%
Recursos Económicos	20%	Rendimento <i>Per Capita</i> ≤ 250 €	Rendimento <i>Per Capita</i> de 250 € a 350 €	Rendimento <i>Per Capita</i> de 350 € a 450 €	Rendimento <i>Per Capita</i> de ≥ 450 €
		4	3	2	1
		20%	15%	10%	5%
Suporte Familiar	20%	Sem Suporte	Sem suporte mas dispõe de apoio domiciliário	Cuidadores ocasionais (os filhos, empregadas, vizinhos)	Suporte familiar (mora em agregado)

		4	3	2	1
		20%	15%	10%	5%
Emergência Social	25%	Sim, quando referenciado por outra entidade	Sim pelo risco de isolamento e solidão	Não	
		5	3	2	
		25%	15%	10%	
Familiares a frequentar a Instituição	5 %	Sim	Não		
		5	0		
		5%	0%		

ARTIGO 11º

ADMISSÃO

1. Após elaborada a proposta de admissão pelo Diretor Técnico, a mesma é dada a conhecer à Direção do CSPNC, que após a sua análise decidirá a aprovação.
2. No caso de aprovação da admissão procede-se ao contacto telefónico, logo que possível, com o utente e/ou familiar responsável para se iniciar o processo de celebração do contrato entre a Instituição, o Utente e o Familiar Responsável, que passará a integrar o Processo Individual do Utente.
3. Todo este processo tem um custo de 25 € que devem ser liquidados no momento da celebração do contrato.
4. No caso de não aprovação da admissão é enviado ao candidato, no prazo de 8 dias úteis a *Carta de Não Aceitação da Inscrição – MOD06-PC01*, pelo correio e procede-se ao arquivamento do processo.
5. Após a celebração do contrato, é realizada pelo Diretor Técnico uma *Entrevista Diagnóstica – MOD02.PC02* ao utente, para avaliação multidimensional do mesmo, com vista a compreendê-lo holisticamente e assim, planear com a equipa multidisciplinar um conjunto de cuidados personalizados e individualizados.
6. Se o grau de dependência do utente exigir o uso de ajudas técnicas no auxílio da deambulação / marcha / transferência, como, bengala, andarilhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., este deve fazer-se acompanhar desses meios.

ARTIGO 12º

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. Atendendo ao impacto psicológico e emocional que o ingresso no Centro de Dia poderá causar na pessoa e sua família, nomeadamente pelas alterações nas rotinas quotidianas, compete à equipa multidisciplinar do Centro de Dia acompanhar o utente nas diversas fases da sua adaptação e integração, ajudando-o a adaptar-se e integrar-se.
2. O acolhimento deverá ser individualizado. O novo utente deverá ser apresentado aos outros e aos colaboradores, esclarecidas quaisquer dúvidas e reforçada toda a informação necessária.



3. No primeiro mês é estruturado o *Programa de Acolhimento Inicial – MOD05.PC02* com o utente e sua família se necessário, que integra o Processo Individual do Utente, no qual são tidos em conta os aspetos relevantes na fase de adaptação da pessoa, e implementadas estratégias facilitadoras à sua adaptação e integração no Centro de Dia.
4. Sempre que se verifique a inadaptação ou insatisfação das necessidades do utente e/ou familiar responsável, a equipa multidisciplinar juntamente com a Direção procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas que estarão descritas no *Programa de Acolhimento Inicial – MOD05.PC02*. Caso a situação persista, procede-se à rescisão do contrato.

ARTIGO 13º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

O Processo Individual do Utente é confidencial e encontra-se estruturado em duas áreas: Técnica e Administrativa.

1. Os processos da área Técnica encontram-se arquivados no Gabinete Técnico e estão organizados em 5 partes:
 - 1.1. Candidatura:
 - a) Ficha de *Atendimento MOD01.PC01*;
 - b) *Ficha de Inscrição Centro de Dia MOD02.PC01*;
 - c) *Entrevista Pré-Diagnóstica MOD03.PC01*;
 - d) *Renovação da Inscrição MOD08.PC01*;
 - e) Todos os documentos mencionados no artigo 8º, na alínea 3 do presente regulamento.
 - 1.2. Admissão:
 - a) *Contrato de Prestação de Serviço – Centro de Dia MOD01.PC02*;
 - b) *Entrevista Diagnóstica MOD02.PC02*;
 - c) *Termo de Responsabilidade – Centro de Dia MOD04.PC02*;
 - d) *Programa de Acolhimento Inicial MOD05.PC02*.
 - 1.3. Plano de Desenvolvimento Individual:
 - a) *Plano de Desenvolvimento Individual MOD01.PC03* e respetiva revisão;
 - b) *Registo de Diligências MD02.PC03*.
 - 1.4. Cuidados Pessoais de Saúde
 - a) Atestado médico com os antecedentes pessoais / patologias e medicação habitual do Utente;



- b) Registo de administração de terapêutica farmacológica (*Administração de Terapêutica MOD03.PC05*);
- c) Registos de *Cuidados de Higiene e Imagem – Centro de Dia MOD04.PC05*;
- d) *Acompanhamentos a Consultas Médicas / Exames MOD05.PC05*;
- e) *Registo da Tensão Arterial e Peso – Centro de Dia MOD07.PC05*;
- f) *Registo da Glicémia Capilar – Centro de Dia MOD08.PC05*.

1.5. Outra informação relativa ao utente.

- 2. A área Administrativa é composta pelos dados de identificação do utente, elementos de natureza financeira, bem como outros elementos considerados relevantes, estando os dados arquivados em sistema informático.

ARTIGO 14º

GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

- 1. Para os candidatos que integrem a lista de espera do Centro de Dia, no caso de surgimento de vaga, a gestão da lista e a seleção dos candidatos será efetuada mediante o candidato que reunir maior pontuação e ponderação segundo os critérios de admissão e priorização.
- 2. Em caso de empate na pontuação e ponderação, será tido em conta a data de inscrição, sendo que o candidato que se inscreveu há mais tempo terá prioridade para a admissão.
- 3. Quando um candidato em Lista de Espera é contactado para admissão e não aceite no momento por considerar inoportuno mas, pretendendo dar continuidade na Lista de Espera, o seu processo reintegra novamente a lista mas, com data de inscrição desde o momento do contacto.

CAPITULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 15º

INSTALAÇÕES

As instalações do Centro de Dia são sediadas no edifício do CSPNSC e são compostas por:

- a) Sala de Convívio
- b) Refeitório
- c) 2 WC's
- d) Quarto de Isolamento
- e) Gabinete Técnico
- f) Serviços Administrativos
- g) Cozinha / Despensa
- h) Lavandaria
- i) Área ao ar livre ajardinada e uma pequena área agrícola.

ARTIGO 16º

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A Instituição funciona diariamente de segunda a sexta-feira, com exceção dos sábados, domingos, feriados municipais e nacionais.
2. Encerrará ao longo do ano sempre que a Direção do CSPNSC assim o deliberar, sendo que todos os utentes e/ou familiares responsáveis serão avisados com a devida antecedência sempre que se verificar esta situação.
3. A limpeza, desinfeção e desinfestação serão efetuadas nos dias mais oportunos para a Instituição.
4. O ano letivo tem início no primeiro dia útil do mês de Setembro e termina no último dia útil da primeira quinzena do mês Agosto.

ARTIGO 17º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O horário de funcionamento do Centro de Dia é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
2. Os serviços administrativos funcionam de 2ª a 6ª feira de acordo com o horário afixado.
3. O horário do transporte do domicílio para a instituição, para os utentes e/ou familiares responsáveis que requisitarem este serviço, é assegurado das 8h às 9h30, sendo que o regresso às suas residências é efetuado a partir das 18h. O horário deste serviço poderá sofrer reajustes caso haja necessidade por parte da Instituição.
4. O horário das refeições é o seguinte:



- a) 09h00m – Pequeno-almoço;
 - b) 12h30m – Almoço;
 - c) 16h30m – Lanche.
5. Os cuidados de higiene (banho) são realizados preferencialmente no período da manhã e sempre que se considerar necessário.
 6. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.

ARTIGO 18º

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

1. As visitas podem ser efetuadas aos utentes do Centro de Dia do CSPNSC das 10h às 12h e das 14h às 17h.
2. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição, bem como, a privacidade e bem – estar dos outros utentes.

ARTIGO 19º

ASSISTÊNCIA MÉDICA, ENFERMAGEM, MEDICAMENTOSA OU OUTRA

1. O apoio médico e de enfermagem são prestados apenas em caso de doença súbita ocorrida na Instituição e realizar-se-á nos serviços públicos de saúde da área da Instituição.
2. Em caso de deslocação ao serviço de urgência do Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE, o familiar responsável é advertido telefonicamente pela Instituição para que, tão rapidamente quanto possível tome conta da situação que é da sua inteira responsabilidade.
3. O Centro de Dia também realiza o acompanhamento de utentes a consultas médicas e a realização de exames clínicos conforme o descrito no artigo 7º, alínea n.º 4 do presente regulamento.
4. Relativamente à assistência farmacológica, a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma durante o período de permanência do utente no Centro de Dia, de acordo com prescrição médica e desde que a família forneça a medicação necessária e a entregue ao colaborador responsável. O utente e/ou familiar responsável tem o dever de comunicar sempre à Instituição alterações farmacológicas que possam ocorrer.
5. No caso de falecimento do utente no período de permanência do Centro de Dia, são contactados o familiar responsável, sendo que todos os procedimentos necessários são da sua inteira responsabilidade.

ARTIGO 20º

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira de acordo com o horário de funcionamento dos Serviços Administrativos do CSPNSC ou por transferência bancária sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo (por e-mail, para geral@cspnsconceicao.mail.pt ou entregue na secretaria), conforme o estipulado no contrato de prestação de serviços, até ao 10º dia de cada mês.
2. No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar na Instituição, haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade de um dos elementos.
3. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o utente e/ou o familiar responsável pode solicitar nos serviços administrativos a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da mensalidade seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
4. No período de férias, os utentes que frequentarem o Centro de Dia nos primeiros 15 dias úteis do mês de agosto, apenas pagarão 50% da mensalidade.
5. As mensalidades poderão sofrer descontos em caso de faltas justificadas ou por motivo de doença, nos seguintes termos:
 - Decorridos 15 dias seguidos aplica-se 25% de desconto na mensalidade;
 - Decorridos 30 dias ininterruptos aplica-se 50% de desconto na mensalidade;
 - Decorridos mais de 30 dias consecutivos aplica-se 80% de descontos na mensalidade, sendo no entanto obrigatório o pagamento de 20% da mensalidade para manter a vaga;
6. Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os 30 dias ininterruptos será cancelada a prestação de serviços.
7. Quando o utente usufrui do Centro de Dia apenas por meio período do dia (das 9h às 13h ou das 14h às 18h) aplica-se um desconto de 50% na mensalidade.
8. Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Direção do CSPNSC é reservado o direito de intervenção;
9. No caso de existirem dificuldades no pagamento da mensalidade e no cumprimento dos prazos fixados, estas deverão ser comunicadas à Direção da Instituição, para serem analisadas.
10. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

ARTIGO 21º

OUTROS GASTOS



Os gastos com medicamentos, fraldas, equipamentos adaptativos de uso individual e material de higiene pessoal são suportados pelo Utente e/ou Familiar Responsável.

ARTIGO 22º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 11 ou 12 mensalidades (caso frequentem a instituição no mês de agosto), sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
3. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre esse para apuramento da comparticipação familiar, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a 45%.
 4. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.



5. 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. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe é imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição.
7. Tratando-se de serviços ou equipamentos novos, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do utente, serão as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.
8. A falta de entrega da totalidade dos documentos indicados no artigo 9º, alínea n.º 1 do presente regulamento, bem como, o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
9. Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao utente e/ou seu familiar responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
10. A mensalidade máxima é calculada de acordo com o disposto na alínea n.º 4, do artigo n.º22.
11. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual.
12. Os utentes e/ou familiares responsáveis interessados em permanecer inscritos no Centro de Dia do CSPNSC devem renovar a sua inscrição anualmente, no período estipulado pela instituição, fazendo-se apresentar com os documentos previstos no artigo 9º, na alínea nº 1 do presente regulamento, e preencher a *Renovação da Inscrição – MOD08.PC01*. Em setembro é renovado o contrato entre Instituição, o Utente e o Familiar Responsável e efetuada a atualização da mensalidade caso necessário.

ARTIGO 23º

REFEIÇÕES

1. A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao colaborador responsável do Centro de Dia com o mínimo de 24 horas de antecedência.
2. A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos utentes.
3. A elaboração das ementas é da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente na receção do CSPNSC e na sala de refeições do Centro de Dia.
4. Sempre que seja necessária uma dieta, esta será disponibilizada mediante prescrição médica ou pedido por escrito do familiar responsável.
5. De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:



- a) Pequeno-almoço;
- b) Almoço;
- c) Lanche;
- d) Sopa para o jantar.

ARTIGO 24º

ATIVIDADES / PASSEIOS

1. Os utentes do Centro de Dia têm acesso a Atividades lúdico-recreativas e socioculturais, dinamizadas nas instalações do CSPNSC e fora deste.
2. O Plano de Atividades Anual encontra-se afixado na receção do CSPNSC.
3. Mensalmente é elaborado um plano de atividades que vai de encontro aos gostos, interesses, expectativas e necessidades de cada utente, que se encontra afixado na sala de refeições.
4. Os passeios programados no plano de atividades que impliquem um custo requerem a inscrição prévia do utente, e devem seguir a orientação do artigo 7º, alínea n.º 2 do presente regulamento.

ARTIGO 25º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal do CSPNSC encontra-se afixado em local bem visível, contendo indicação do n.º de recursos humanos, formação, conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

ARTIGO 26º

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do CSPNSC compete a um técnico nos termos do Guião Técnico do Centro de Dia, elaborado pela Direção-Geral de Ação Social, aprovado por Despacho do SEIS, de 29 de novembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 27º

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Direitos:

- a) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
- b) Respeito pela sua individualidade e privacidade;
- c) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos trabalhadores e de todos os outros utentes;
- d) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro de Dia do CSPNSC;
- e) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
- f) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação inseridas no âmbito das atividades do Centro de dia;
- g) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- i) À alimentação suficiente, variada e com qualidade.

Deveres:

- a) Zelar pelo material existente, bem como pelo asseio e conservação do Centro de Dia do CSPNSC;
- b) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
- c) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre utentes;
- d) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes utentes;
- e) Cumprir rigorosamente com os horários estabelecidos pela Instituição;
- f) Colaborar com a equipa do Centro de Dia, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- g) Efetuar o pagamento da mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- i) Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
- j) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;

ARTIGO 28º

DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO CENTRO DE DIA DO CSPNSC

Direitos:

- a) Tratamento com respeito e dignidade de todos os dirigentes e colaboradores;
- b) Receber atempadamente a participação mensal acordada;
- c) Respeito pelo seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato de inscrição.

Deveres:

- a) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência dos utentes;
- b) Proporcionar um ambiente confortável e humanizado;
- c) Prestar os serviços constantes no presente regulamento;
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- e) Manter atualizados os processos dos utentes;
- f) Garantir o sigilo e confidencialidade dos dados constantes nos processos dos utentes;
- g) Dispor de um livro de reclamações;
- h) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

ARTIGO 29º

DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS UTENTES

A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do cliente/utente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.

ARTIGO 30º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AO UTENTE

1. As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer os utentes, quer a Instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos clientes/utentes nesta Instituição.
2. O contrato de prestação de serviço de Centro de Dia cessa nos seguintes termos:
 - a) Em caso de mútuo acordo, que deverá revestir a forma escrita e estabelecer os motivos da cessação;
 - b) Por iniciativa do utente e/ou familiar responsável, mediante comunicação por escrito ao CSPNSC com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;

- c) Em caso de não renovação por qualquer uma das Partes, mediante comunicação por escrito à outra parte com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data do termo do contrato;
 - d) Por decisão unilateral do CSPNSC, caso o utente e/ou familiar responsável, não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar, com 15 dias de antecedência a decisão que pretende tomar.
 - e) Comportamentos inadequados por parte do cliente/utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta e o bem-estar dos outros clientes/utentes e trabalhadores da Instituição.
3. O CSPNSC ainda reserva o direito de unilateralmente rescindir o contrato nos termos do número anterior, caso se verifique a inadequação dos serviços.

ARTIGO 31º

CONTRATO

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou seu familiar responsável e o CSPNSC deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.
2. Os serviços a prestar e a sua periodicidade, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.

ARTIGO 32º

GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Compete a todos os colaboradores do CSPNSC adotarem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos, de modo, a diminuir a sua prevalência mediante a deteção e intervenção precoce, como forma de evitar consequências mais graves e a sua reincidência.
2. Quando o utente possui as suas capacidades cognitivas integras, o Diretor Técnico deve realizar uma entrevista informal à pessoa idosa vítima de maus tratos de modo a clarificar as circunstâncias em que estes decorrem, garantindo sempre o respeito pela confidencialidade. Caso contrário devem ser efetuados registos diários pelos colaboradores responsáveis que comprovem a ocorrência de tal situação.
3. Também deve ser realizada uma entrevista com o provável agressor, podendo este ser o cuidador, um familiar, um colaborador ou um outro utente, de modo a auscultar os factos de todas as partes envolvidas.



4. Após a deteção de uma situação de *Negligência, Abuso ou Maus Tratos* deverá ser aberto um processo que compreende o preenchimento do *Ficha de Ocorrência de Incidentes – Negligência, Abusos e Maus Tratos MOD04.PG04* pelo colaborador da instituição que identificou a situação, devendo este dar conhecimento o Diretor Técnico. Por sua vez, o Diretor Técnico tem a responsabilidade de fazer o tratamento da informação, articular com a direção da instituição de modo a dar resposta ao problema identificado.
5. No caso em que o potencial agressor é o cuidador/familiar, a instituição deve prestar o apoio / formação necessários quer ao utente, quer ao cuidador/familiar, de modo a tentar resolver os conflitos existentes entre ambos, e assim, evitar reincidências. Perante situações com gravidade e que possam pôr em risco o bem-estar e qualidade de vida do utente, o Diretor Técnico tem o dever de comunica-lo às entidades responsáveis: Segurança Social, Serviços de Saúde, Autoridades Policiais ou aos serviços do Ministério Público.
6. Quando identificada uma situação de *Negligência, Abuso ou Maus Tratos* por parte de um colaborador da instituição, o Diretor Técnico deve afastar o colaborador em causa, da prestação de cuidados diretos aos utentes, informar de imediato a direção da instituição para que sejam acionados os meios de sanção adequados à situação em causa. Atendendo ao tipo de gravidade pode ser instaurado um processo disciplinar que consequentemente poderá conduzir ao despedimento da pessoa em causa.
7. No caso em que a agressão decorre por parte de um utente a outro utente ou colaborador, o Diretor Técnico após ter conhecimento da situação deverá realizar uma entrevista a ambos, de modo, a compreender o motivo de tal comportamento. Nesta situação em concreto deverá igualmente ser aberto um processo que compreende o preenchimento do *Ficha de Ocorrência de Incidentes – Negligência, Abusos e Maus Tratos MOD04.PG04* pelo colaborador que identificou a situação e tratado posteriormente pelo Diretor Técnico conforme já descrito anteriormente.
8. O Diretor Técnico também deverá articular com os familiares dos envolvidos de modo a dar-lhes conhecimento do problema em causa, solicitar-lhes apoio e colaboração na resolução do problema, bem como, apoio pelos cuidados de saúde caso seja necessário.
9. Dependendo da gravidade da ocorrência, poderá ser realizada a rescisão do contrato entre instituição, utente e familiar responsável.

ARTIGO 33º

RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos, sempre que desejado.



2. Para além do livro de reclamações, o CSPNSC dispõe na receção uma caixa de sugestões, no qual qualquer pessoa beneficiária dos serviços da Instituição poderá deixar uma Sugestão, Reclamação ou Elogio através do preenchimento do impresso *Sugestão/Reclamação/Elogio – MOD02.PG04*, ou realizá-lo por correio electrónico, carta ou telefone, sendo neste caso registado no impresso mencionado pelo recetor que posteriormente deverá fazer chegar ao Diretor Técnico.
3. É responsabilidade de todos os colaboradores identificar e documentar eventuais sugestões / reclamações / elogios internos ou externos à Instituição.
4. Após a receção da Sugestão / Reclamação / Elogio, o Diretor Técnico dá-a a conhecer à Direção que conjuntamente elaboram um conjunto de ações e definem o responsável pela sua implementação e avaliação da eficácia.
5. No caso das ações implementadas não serem eficazes é aberto um Boletim de Ocorrência – *MOD03.PG04* pela pessoa responsável pela avaliação da eficácia, ficando o Diretor Técnico responsável pela comunicação à Direção.
6. Juntamente com a Direção, o Diretor Técnico estruturam novamente um conjunto de medidas corretivas e preventivas para implementação.
7. Quando as ações implementadas se demonstram eficazes, procede-se ao encerramento e arquivo de todo este processo.

CAPITULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 34º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos da legislação em vigor, a Direção da Instituição, deverá informar e contratualizar com os os utentes e/ou familiares responsáveis sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente a data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social Centro de Dia.

ARTIGO 35º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

ARTIGO 36º

ENTRADA EM VIGOR

As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas pela Direção do Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Conceição em 14 de Janeiro de 2015 entrando de imediato em vigor.



Aprovado pela Direção do Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Conceição
Guimarães, 14 de Janeiro de 2015

Pela Direcção,

O Presidente

O Vice-Presidente

O Tesoureiro

O 1º Vogal

O 2º Vogal
