

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **CENTRO DE DIA**



*Lar Nossa Senhora da Saúde*  
*Centro Social Paroquial de Santa Cruz do Bispo*

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CRUZ DO BISPO**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 30/08/1985, para a resposta social de **CENTRO DE DIA**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O **CENTRO DE DIA (CD)** 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 básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a)** Decreto - Lei 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)** Portaria n.º 196A/2015, de 1 de Julho, alterado para a Portaria 296/2016 de 28 de Novembro;
- f)** Protocolo de Cooperação em vigor;
- g)** Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h)** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do CD as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. Constituem objetivos do CD:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- 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, do 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 interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

## NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;

2. O CD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Pequeno-almoço;
- c) Jantar;

- d) Tratamento de roupa;
  - e) Transporte;
  - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- b) Estarem de acordo com o previsto nis Estatutos da Instituição.

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o Utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do Utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo Utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria;

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.

#### **NORMA 7ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Fracos recursos económicos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

## **NORMA 8ª ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;

3. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;

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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;

7. 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. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

## **NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. 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;
- d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação

do Utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 10<sup>a</sup>**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do Utente consta:
  - a) Identificação e contacto do Utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar 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) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
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.

## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA 11<sup>a</sup>**

### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CD funciona todos os dias úteis das 09h00 às 17h00;
2. Exceionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias.
3. Encerra aos feriados nacionais e municipais, bem como, no dia de carnaval, 24 de dezembro e 31 de dezembro.

## **NORMA 12<sup>a</sup>**

### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo

com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D)/N$$

Sendo que:

**RC= Rendimento per capita**

**RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)**

**D= Despesas mensais fixas**

**N= Número de elementos do agregado familiar**

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

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

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

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

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

**g)** De capitais - rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

**h)** Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

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

**a)** O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

**b)** O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

**c)** Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

**d)** As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

**e)** Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

## **NORMA 13<sup>a</sup>** **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

**1.** A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<b>CUIDADOS E SERVIÇOS PREVISTOS DA NORMA 4<sup>a</sup></b>	<b>DIAS ÚTEIS</b>	<b>DIAS ÚTEIS + FIM-DE- SEMANA</b>
---	-------------------	--



- Nutrição e alimentação (almoço e lanche) - Administração de fármacos quando prescritos - Cuidados de higiene pessoal (até 2 vezes por semana) - Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade, e estimulação cognitiva	40%	45%
A crescendo: - Pequeno-almoço	45%	50%
A crescendo - Jantar	55%	60%
- Transporte - Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outro	A definir base nas distâncias e na natureza do serviço	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Havendo dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição deverá efetuar as diligências que considere necessárias, sendo livre de estabelecer um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, o Utente/Familiar será avisado com 15 dias de antecedência.

### NORMA 14ª

#### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar 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, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de

cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA 15<sup>a</sup>** **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **NORMA 16<sup>a</sup>** **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de Diretora de Serviços/Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CD podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

## **NORMA 17<sup>a</sup>** **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche;
2. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. O horário das refeições são os seguintes:
  - a) pequeno almoço - 09.00h;
  - b) almoço - 12.00h;
  - c) lanche - 16.00h;
  - d) jantar - 18.30h;
4. Por motivos de higiene e segurança alimentar não poderão ser levados alimentos para

fora do refeitório;

5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 18ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

### **NORMA 19ª**

#### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

### **NORMA 20ª**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

### **NORMA 21ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de banho, exclusivas do utente.

### **NORMA 22ª**

#### **TRANSPORTE**

A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço, no que diz respeito, nomeadamente, à mobilidade e uso de ajudas técnicas.

## **NORMA 23<sup>a</sup>**

### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **NORMA 24<sup>a</sup>**

### **OUTROS SERVIÇOS**

1. Sempre que o Utente necessitar, temporariamente, por motivos justificados, podem ser assegurados os serviços de alimentação e higiene pessoal no domicílio.

2. Podem ainda serem assegurados serviços complementares de alimentação (reforço do jantar).

3. Sempre que solicitado o acompanhamento de um utente a realizar por um colaborador, para deslocações a consultas médicas, acompanhamento para realização de exames médicos, acompanhamento ao exterior, e outros similares, terá um custo de 5€/hora. Se a deslocação requerer transporte da Instituição, terá um custo de ida e volta de 10€.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

## **NORMA 25<sup>a</sup>**

### **PESSOAL**

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

## **NORMA 26<sup>a</sup>**

### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste CD compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA 27<sup>a</sup>**

### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

#### **1. São direitos dos utentes:**

- a)** O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b)** Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c)** Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d)** Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e)** Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f)** Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g)** Ter acesso à ementa semanal;
- h)** À inviolabilidade da correspondência;
- i)** Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j)** À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

#### **2. São deveres dos utentes:**

- a)** Colaborar com a equipa do CD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b)** Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CD e os dirigentes da Instituição;
- c)** Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d)** Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e)** Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f)** Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g)** Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## **NORMA 28<sup>a</sup>**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c)** Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das

declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

**d)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

**e)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

**2.** São deveres da Instituição:

**a)** Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

**b)** Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

**c)** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

**d)** Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

**e)** Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

**f)** Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

**g)** Manter os processos dos utentes atualizados;

**h)** Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## **NORMA 29<sup>a</sup>**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

**1.** A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;

**2.** Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

## **NORMA 30<sup>a</sup>**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**1.** É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

**2.** Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;

**3.** Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA 31<sup>a</sup>**  
**INTERRUPÇÃO/CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
4. O incumprimento repetido da falta de pagamento das mensalidades do Utentes ou da Família.
5. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
6. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
7. A Instituição, por sua iniciativa, pode interromper/cessar a prestação dos seus serviços, aquando o incumprimento das normas previstas no Regulamento Interno, informando o Utente com 30 dias de antecedência.

**NORMA 32<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações on-line.

**NORMA 33<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 34<sup>a</sup>**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu re-

presentante legal, assim como à Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 35<sup>a</sup>** **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA 36<sup>a</sup>** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 18 de Junho de 2015.

O Presidente da Direção,







**Rua Padre António Rocha Reis, 95  
4455-794 Santa Cruz do Bispo**

**TELEFONES:**

**229 999 600**

**229 999 605**

**966 272 333 / 966 272 313**

**E-MAIL: [secretaria@centrobispo.org](mailto:secretaria@centrobispo.org)  
[centrobispo@gmail.com](mailto:centrobispo@gmail.com)**

**SITE: [www.centrobispo.pt](http://www.centrobispo.pt)**