

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

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação Betesda, Esperança e Vida é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Rua do Senhor nº 668, 4460-417 freguesia da Senhora da Hora, concelho de Matosinhos. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades 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) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

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

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
  - 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 CENTRO DE DIA 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 reforço da manhã, o almoço e o lanche;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Cuidados de higiene pessoal
- 2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, mediante um custo adicional não previsto na mensalidade, nomeadamente:
  - a) Pequeno almoço;
  - b) Jantar;
  - c) Tratamento de roupa diária;
  - d) Transporte;
  - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

#### **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

##### **NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- b) Ser da vontade própria do candidato ser admitido a frequentar o Centro de Dia;
- c) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- d) Salvaguardam-se exceções, que serão devidamente analisadas em casos cuja idade fique compreendida entre 50 a 64 anos;
- e) Ser residente da freguesia da Senhora da Hora ou Conselho de Matosinhos;
- f) Assinatura do contrato e aceitação do presente regulamento por todos os participantes do contrato (instituição de acolhimento, utente e responsável pelo utente);

##### **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 entrega de cópias 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) 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 SELEÇÃO**

São critérios de seleção dos utentes, os seguintes:

- a) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- b) Consentimento do utente de forma livre e espontânea;
- c) Ser sócio da Instituição no mínimo há dois anos;

### **NORMA 8ª ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 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 do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: primeira mensalidade.
7. A admissão dos utentes será sempre condicionada ao período experimental de 30 dias quer para ambientação dos novos utentes quer para a observação de situações que passem despercebidas no momento da triagem ao Diretor/Coordenador Técnico e que sejam impeditivas da sua continuidade da ERPI.
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

### **NORMA 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;
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 10ª**

#### **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 11ª**

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 09h00 às 20h00;
2. O horário de visitas será compatível com o horário de visitas estabelecido para a resposta social ERPI: das 15h00 às 18h00.

#### **NORMA 12ª**

##### **TIPO DE ALOJAMENTO**

1. O alojamento que será proporcionado compreende:
- a) Sala comum para refeições;
  - b) Sala de atividades ocupacionais e receção de visitas;
  - c) Instalações sanitárias.

#### **NORMA 13ª**

##### **VALOR DA MENSALIDADE**

1. As mensalidades serão atualizadas todos os anos de acordo com a lei em vigor.

2. O valor da mensalidade definido para cada utente, corresponde ao custo médio real e o valor consta do contrato a estabelecer, devendo ser elaborada uma adenda ao mesmo, sempre que ocorrerem alterações.
3. O cálculo da mensalidade deverá ser revisto sempre que, se justifique, mediante a entrega de documentos comprovativos e o respetivo pedido de retificação.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência for superior a 15 dias, devido a internamento hospitalar.
5. O valor estipulado da mensalidade encontra-se devidamente afixado em local próprio e visível.

#### **NORMA 14ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de transferência bancária ou, na Secretaria da Instituição, por cheque ou numerário;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados deve ser discriminado no recibo e pago em simultâneo com a mensalidade.
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.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 15ª**

#### **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 do Diretor/Coordenador Técnico que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, 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 16ª**

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche;
2. Poderá ser servido o pequeno-almoço e jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
5. As ausências às refeições não conferem aos utentes qualquer direito ou desconto na mensalidade.

6. O serviço de alimentação contempla os seguintes horários:
- Pequeno-almoço: 09h30min
  - Reforço da manhã: 10h30min
  - Almoço: 12h00min
  - Lanche: 16h00min
  - Jantar: 19h15min

**NORMA 17ª**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. As despesas advindas de medicação prescrita são da responsabilidade do utente ou familiar responsável;

**NORMA 18ª**  
**ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

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

**NORMA 19ª**  
**CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL**

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 20ª**  
**TRATAMENTO DA ROUPA**

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

**NORMA 21ª**  
**TRANSPORTE**

1. O serviço de transporte é realizado por um funcionário da Instituição.
2. O transporte é realizado nos seguintes horários:
  - Período da manhã: das 8h às 9h;
  - Período da tarde: das 20h às 21h;

**NORMA 22ª**  
**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 CENTRO DE DIA 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.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 23ª PESSOAL**

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

### **NORMA 24ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da direção ou um técnico com formação equivalente.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 25ª 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 CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA 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 CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Cumprir os horários fixados;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA 26ª** **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

- 1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - d) 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 27ª** **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 28ª** **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1. É celebrado, por escrito, o 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 29ª**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA 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.

#### **NORMA 30ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. 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;
2. 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.

#### **NORMA 31ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

#### **NORMA 32ª**

#### **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 33ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, e entregue um exemplar aos serviços da 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 este 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 34ª**  
**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 35ª**  
**ENTRDA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 25 de Abril de 2015.

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

.....

O ..... utente (\*) do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

-----  
(Assinatura do utente (\*))

(\*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato