CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE FERRAGUDO

Regulamento Interno
De Funcionamento

Centro de Dia

caif Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo

Centro de Dia
Urbanização Quinta dos Poços, 8400-287 Ferragudo
E-mail: geral@caif.pt

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª – Âmbito de aplicação 4

Norma 2ª – Legislação aplicável 4

Norma 3ª – Destinatários e objetivos 4

Norma 4ª – Cuidados e serviços 5

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 5ª – Condições de admissão 6

Norma 6ª – Candidatura 6

Norma 7ª – Critérios de prioridade na admissão 7

Norma 8ª – Admissão 7

Norma 9ª – Acolhimento de novos utentes 8

Norma 10ª – Processo individual do utente 8

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 11ª – Horários de funcionamento 9

Norma 12ª – Entrada e saída de visitas 9

Norma 13ª – Cálculo do rendimento per capita 9

Norma 14ª – Tabela de comparticipações 11

Norma 15ª – Comparticipação financeira dos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação 12

Norma 16ª – Pagamento de mensalidades 12

Norma 17ª – Montante e revisão da comparticipação familiar 13

Norma 18ª – Redução da comparticipação familiar 13

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 19ª – Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva 13

Norma 20ª – Alimentação 14

Norma 21ª – Administração de medicação prescrita 14

Norma 22ª – Articulação com os serviços locais de saúde 14

Norma 23ª – Cuidados de higiene e conforto pessoal 14

Norma 24ª – Tratamento da roupa 15

Norma 25ª – Transporte 15

Norma 26ª – Serviços complementares/Outros serviços 15

Norma 27ª – Quadro de pessoal 16

Norma 28ª – Direção Técnica 16

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

Norma 29ª – Direitos e deveres dos utentes 16

Norma 30ª – Direitos e deveres do Representante Legal/Familiares Responsáveis 17

Norma 31ª – Direitos e deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço 18
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS
Norma 32ª – Depósito e guarda dos bens dos utentes 19
Norma 33ª – Contrato de prestação de serviços 19
Norma 34ª – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente 19
Norma 35ª – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador 19
Norma 36ª – Livro de Registo de Ocorrências 20
Norma 37ª – Livro de Reclamações 20
Norma 38ª – Acidentes/Outras situações de emergência 21
Norma 39ª – Negligência e maus tratos 21
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS
Norma 40ª – Alterações ao regulamento 21
Norma 41ª – Integração de lacunas 21
Norma 42ª – Disposições complementares 21
Norma 43ª – Entrada em vigor 22

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de aplicação

1. O Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo, com sede na Urbanização Quinta dos Poços 8400-287 Ferragudo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que tem como principal atividade o apoio a idosos, jovens e crianças e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 01/12/1996, para a resposta social de Centro de Dia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença 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 nº172-A/2014 de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho;

b) Portaria nº196A/2015, de 01 de julho na redação atual;

c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;

d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual (alterado pelos DL nº 99/2011, 28/9 e 33/2014, de 4 de março, na redação atual dada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro;

e) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e respetivas Adendas;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's;

h) Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, na redação atual.

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 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 contato 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 autocuidado, da autoestima, oportunidades para a mobilidade, 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) Alimentação, nomeadamente, o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o jantar adequada às necessidades dos utentes e respeitando as prescrições médicas;
c) Administração de fármacos quando prescritos pelo médico;
d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, de acordo com as necessidades dos utentes, nomeadamente:

a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

b) Tratamento de roupas de uso pessoal, exclusivas do utente;
c) Transporte;
d) Outros em função da capacidade da Instituição e das necessidades dos utentes. Estes são considerados serviços complementares.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de admissão

São condições de admissão na Resposta Social de Centro de Dia:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, cuja situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço, após levantamento pormenorizado da situação e carecendo sempre de decisão da Direção.
2. A Instituição pode não considerar situações de utentes portadores de doenças para as quais não tenha cuidadores qualificados e/ou que coloquem em causa os bons cuidados.
3. Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência manifestando vontade em ser admitido na Resposta Social.
4. Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.
5. Não se encontrar acamado ou em situação de grande dependência e não sofrer de doença mental aguda que impeça ou perturbe o normal funcionamento do estabelecimento.
6. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

NORMA 6ª

Candidatura

1. O período de candidatura pode decorrer em qualquer altura do ano e as admissões efetuadas sempre que houver vaga, desde que a Instituição possa dar resposta às necessidades dos utentes.
2. O processo de candidatura é aberto com o preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente. Este processo compreende a entrevista ao candidato e/ou familiar de referência efetuada pela Diretora Técnica, bem como, todas as diligências necessárias ao apuramento da situação familiar e socioeconómica do agregado familiar.
3. A candidatura pode ser despoletada pelo próprio candidato, por outrem ou por via institucional.
4. No momento da entrevista com a Diretora Técnica deverão ser entregues cópias dos seguintes documentos que devem fazer prova das declarações efetuadas:

a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do familiar de referência;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do familiar de referência, quando necessário;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema do utente e do familiar de referência, quando necessário;

d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;

e) Declaração assinada pelo utente ou pelo familiar de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

f) Relatório médico onde conste informação pormenorizada acerca do estado de saúde do utente e o grau de dependência;

g) Comprovativo de rendimentos do utente e agregado familiar, feita mediante a apresentação de documentos comprovativos e adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (mês anterior);

h) Recibo da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (mês anterior);

i) Prova das despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (declaração da farmácia);

j) Declaração fiscal do último ano entregue (Declaração de IRS e respetivos anexos).

5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

6. 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.

7. A falta de veracidade nas informações prestadas, quer pelos familiares ou quer pelo utente, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

NORMA 7ª

Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade do Centro de Dia não permita a admissão de todos os utentes inscritos, ter-se-á como base os seguintes critérios de admissão:

a) Residência na Freguesia de Ferragudo;

b) Condições de habitabilidade precárias;

c) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;

d) Desajustamento ou conflito familiar grave;

e) Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico;

f) Ter familiares do mesmo agregado familiar como utentes na Instituição.

2. Em condições de equidade social, os sócios da Instituição preferem aos não sócios.

NORMA 8ª

Admissão

1. As candidaturas são recebidas pela Diretora Técnica do Centro de Dia e a decisão de admissão do utente é da competência da Direção da Instituição ou a quem esta delegar.

2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou ao seu familiar de referência com a maior brevidade possível.

3. 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.

4. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.

5. Todo o cliente deve ter alguém (familiar de referência) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA 9ª

Acolhimento de 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 o 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 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 de segunda a sábado, no período das 9h às 20h00, encerra aos domingos e feriados, inclusive o feriado Municipal e terça-feira de Carnaval.

NORMA 12ª

Entrada e saída de visitas

1. A Instituição permite a visita de familiares aos utentes que frequentam o Centro de Dia, bem como, a participação destes nas atividades, desde que previamente acordado com a Diretora Técnica ou com a Encarregada de Serviços Gerais.

2. Os familiares que pretendam efetuar visitas aos utentes devem dirigir-se à Receção para que a funcionária os acompanhe até ao utente.

3. A receção das visitas por parte dos utentes é feita na sala de convívio.

4. Durante o horário das refeições não é permitida a permanência de familiares no refeitório.

NORMA 13ª

Cálculo do rendimento per capita

1. 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

2.Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum

(esta situação mantêm-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 um período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caracter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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;

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, diferençai 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 titule 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 5º 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 da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

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

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

e) Só serão contabilizadas as despesas relativas às doenças crónicas que constem do Anexo da Portaria n.º 349/96 de 8 de agosto ou outra que a altere;

f) A comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14ª

Tabela de Comparticipações

1. A frequência do estabelecimento será obrigatoriamente comparticipada pelo utente e/ou familiares de acordo com as normas que regulam as comparticipações familiares nos termos do estabelecido na Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho.

2. Determinação da comparticipação familiar – a comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

3. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades e é determinada pela aplicação de uma percentagem de 45% sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, acrescida de 15% caso o fornecimento de refeições inclua o jantar ou a alimentação aos domingos e feriados. mas estes são considerados serviços suplementares.

4. Não estão abrangidos pela comparticipação familiar os pagamentos referentes a serviços complementares.

5. A prova de rendimentos declarados deve ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

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

7. Em caso da não entrega de qualquer documento comprovativo dos rendimentos ou das despesas do agregado familiar, a Instituição reserva-se o direito de cobrar o valor máximo definido para esta resposta social até ao limite do custo médio real do utente.

NORMA 15ª

Comparticipação financeira dos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que não sejam objeto de comparticipação ao abrigo do acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor das respetivas comparticipações é fixado livremente pela Instituição, desde que não exceda o custo médio real utente/mês, devendo constar de preçário afixado em lugar visível.

NORMA 16ª

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia oito de cada mês, inclusive, em numerário na secretaria da Instituição ou por transferência bancária. Em simultâneo devem ser pagos os serviços complementares, descriminados no recibo. Sempre que o dia 8 seja fim-de-semana ou feriado o pagamento passa para o dia útil seguinte.
2. O atraso no pagamento da mensalidade implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% até 10 dias em atraso e de 20% até 20 dias de atraso.
3. O pagamento de outras atividades/passeios/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, antes da sua realização.
4. A primeira mensalidade deverá ser paga no ato da admissão. No caso do utente ser admitido na primeira quinzena do mês, paga a totalidade da mensalidade. No caso da admissão se verificar a partir do dia 15, pagará apenas 50%.
5. Pagamentos em atraso com mais de um mês sem justificação considerada válida para a Direção da Instituição, darão direito à mesma de cessar a inscrição do utente.
6. Consideram-se serviços complementares, não contemplados na comparticipação mensal/mensalidade os seguintes: pequenos almoços, medicamentos, fraldas, toalhitas, consumíveis de enfermagem, transporte e acompanhamento a consultas médicas /exames, consultas de clínica geral, preparação individualizada de medicação para toma na instituição, sessões de fisioterapia, serviço de transporte fora das freguesias de Ferragudo, Parchal e Estômbar, entre outros disponibilizados pela Instituição.
7. Os serviços complementares são definidos anualmente, de acordo, com a capacidade da Instituição e os valores fixados anualmente pela Direção em lugar visível.

NORMA 17ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1 A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real por 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 As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, a efetuar no início de cada ano civil.

3 Sempre que se verifique uma alteração do rendimento *per capita* mensal do agregado, esta deverá ser comunicada à Instituição e devidamente documentada, de modo a que se proceda ao reajuste da respetiva mensalidade/comparticipação familiar.

NORMA 18ª

Redução da comparticipação familiar

1. Em caso de ausência, devidamente justificada, por um período de 15 dias não interpolados, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade.
2. Em caso de frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade.
3. A redução referida no número anterior só será aplicada a um dos elementos do agregado familiar.
4. Se o utente falecer até ao dia 15, a Instituição restituirá 50% da mensalidade.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

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. Os passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo da animadora sociocultural.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
5. Só os utentes com autorização do familiar de referência é que poderão sair da Instituição sem serem acompanhados por uma colaboradora.

NORMA 20ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação é efetuado de acordo com os seguintes horários:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar
Das 9h00 às 10h30	12:00h	15:30h	18:00h

2. Poderá ser servido o pequeno-almoço mas este é considerado um serviço complementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível, elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada à idade e estado de saúde dos utentes. A ementa poderá estar sujeita a alterações.
4. Os utentes com restrições alimentares deverão entregar na instituição a prescrição médica para tal.

NORMA 21ª

Administração de medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. Os gastos com medicamentos ou produtos equiparados são suportados pelo utente;
3. O Centro de Dia poderá assegurar a preparação individualizada das caixas de medicação para toma na instituição (PILL BOX), mediante pagamento mensal para o efeito, uma vez que se trata de um serviço complementar;
4. A toma da medicação nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana fica a cargo da família, sendo os familiares sensibilizando para esse efeito.

NORMA 22ª

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. Só em casos estritamente necessários e sujeitos a confirmação prévia é que os utentes serão acompanhados aos serviços de saúde. Este é considerado um serviço complementar, pelo que o valor é definido anualmente pela Direção.

NORMA 23ª

Cuidados de higiene e conforto pessoal

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

2. Os gastos com produtos de higiene e conforto pessoal, nomeadamente, gel de banho, champô, creme hidratante, fraldas, pensos, toalhitas, creme barreira, entre outros, são suportados pelo utente.

NORMA 24ª

Tratamento da roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do utente.
2. O serviço de tratamento de roupa está sujeito às necessidades do utente e a capacidade da Instituição.

NORMA 25ª

Transporte

1. O serviço de transporte de e para o domicílio é considerado um serviço complementar e rege-se pelas seguintes regras:

a) Condicionado à existência de vaga na carrinha;

b) Sujeito a pagamento mensal, fora das freguesias de Ferragudo, Parchal e Estômbar, de acordo com o preçário em vigor, definido anualmente pela Direção e exclusivo à freguesia de Portimão/cidade de Portimão;

c) O transporte não pago de utentes está reservado apenas àqueles utentes cuja admissão está condicionada ao transporte e é atribuído de acordo com a situação particular de cada utente.

NORMA 26ª

Serviços Complementares/Outros serviços

1. Os serviços que não estão incluídos no valor da comparticipação mensal/mensalidade são considerados serviços complementares e são os seguintes:

a) Pequenos almoços;
b) Preparação individualizada de medicação para toma na Instituição (PILL BOX);
c) Acompanhamento pessoal de utentes a consultas e exames;
d) Transporte mensal de utentes de Portimão para Ferragudo e de Ferragudo para Portimão;
e) Produtos de higiene pessoal: fraldas, toalhitas de adulto, gel de banho e shampoo;
f) Consultas de clínica geral (médico da instituição);
g) Serviços de enfermagem;
h) Impressão de receitas médicas;
i) Entre outros.

2. Os serviços complementares podem sofrer alteração, pelo que são definidos anualmente, de acordo com a capacidade da Instituição e as necessidades dos utentes.

3. Os serviços complementares são contratualizados através da celebração de Adendas aos contratos.

NORMA 27ª

Quadro de pessoal

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

NORMA 28ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. O(a) Diretor(a) Técnico é substituído, nas suas ausência e impedimentos, por um Técnico devidamente credenciado pela Direção.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª

Direitos e deveres dos utentes

São direitos dos utentes:

1. Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.

2. Ver garantida a prestação de serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupas, transporte e animação sociocultural, em reais condições de qualidade de vida.

3. Participar nas atividades ao seu dispor, de acordo com os interesses e possibilidades institucionais, podendo colaborar em reuniões promovidas para o efeito.

4. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade.

5. Reclamar pessoalmente ou através dos familiares junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, à Diretora Técnica do estabelecimento, ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direção.

6. Receber visitas de familiares ou amigos, nas salas de convívio existentes no estabelecimento, nos períodos regulamentares.

7. A gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições de tempo,

desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que lhe compete.

São deveres dos utentes:

1. Respeitar e tratar com urbanidade a direção, colaboradores, utentes e as demais pessoas que estejam em relação com o estabelecimento.
2. Regular-se pelas normas estabelecidas no Regulamento Interno.
3. Resolver eventuais situações de conflito com a Diretora Técnica da resposta social ou, na sua ausência, com a Técnica de Serviço Social, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva da Instituição.
4. Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva da Instituição.
5. Avisar antecipadamente o pessoal de serviço, sempre que se ausente do estabelecimento ou falte às refeições.
6. Efetuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar até ao dia 8 de cada mês de acordo com o definido neste Regulamento e em contrato estabelecido aquando da admissão em Centro de Dia.

NORMA 30ª

Direitos e deveres do Representante Legal/Familiares Responsáveis

São direitos do Representante Legal/Familiares Responsáveis:

1. Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento dispondo das vias hierárquicas, para o efeito, bem como, do livro de reclamações.
2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Direção Técnica do Centro de Dia.
3. Visitar o seu familiar.
4. Formalizar a rescisão do contrato na ausência de uso das faculdades mentais por parte do utente.
5. Levar o utente para gozar férias ou para saídas fora do estabelecimento, sempre que o desejarem, mantendo o pagamento integral das subvenções devidas á instituição.

São deveres do Representante Legal/Familiares Responsáveis:

1. Manter uma boa relação afetiva com os utentes, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes.
2. Assumir o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento.

NORMA 31ª

Direitos e deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço:

1. À instituição é reservado o direito de suspender o 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. Os dirigentes e colaboradores devem ser tratados com respeito e dignidade.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados
5. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta instituição, através dos órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

São deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço:

1. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios neste regulamento.
2. Celebrar por escrito, contrato de celebração de serviços com os utentes e/ou o seu representante.
3. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
4. Respeitar e garantir a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes.
5. Promover o relacionamento entre residentes, preservar e incentivar a relação intrafamiliar, com amigos, colaboradores da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses.
6. Promover a participação dos utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão da estrutura residencial para idosos, na medida dos seus desejos e possibilidades.
7. Permitir o conhecimento das ementas e atividades organizadas pelo Centro de Dia, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio.
8. Apoiar na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade, em que não existam familiares ou pessoas responsáveis pelo utente.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 32ª

Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. A Instituição não se responsabiliza por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos utentes. Somente se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda e que estejam devidamente identificados.
2. Em caso de cessação de contrato os bens do utente devem ser reclamados no prazo de um mês, após a data de cessação do mesmo, após o que reverterá a favor da Instituição.

NORMA 33ª

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou com os seus familiares de referência, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao familiar de referência e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34ª

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1 Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de doença, 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 um mês de antecedência.
3. As reduções das comparticipações familiares processam-se de acordo, com o estipulado no número 1. da Norma 18ª.

NORMA 35ª

Cessação da prestação de 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.
3. Quando o utente faltar por um período superior a 30 dias, não apresentando justificação a Instituição pode cessar os serviços.
4. O não cumprimento do constante da Norma 16ª do presente regulamento interno.

5. Quando o utente ou o Familiar de Referência não cumprir o regulamento interno, a Instituição pode cessar a prestação dos seus serviços.

6.Pode ser cessado o contrato de prestação de serviços quando for colocado em causa o bom nome da Instituição.

7 O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:

a) Necessite de cuidados especiais;

b) Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes utentes do Centro de Dia.

NORMA 36ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. O Centro de Dia dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 37ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico, acessível no site www.livroreclamacoes.pt e Livro de Reclamações físico, o qual poderá ser solicitado na receção/secretaria da Instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar de referência.

2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Diretora Técnica a quem exporão a natureza da mesma, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;

3. Os familiares recorrerão à Direção, por escrito, no caso de considerarem esgotadas as soluções de compromisso com a Diretora Técnica, para a resolução dos problemas em apreço;

4. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua resolução junto dos serviços administrativos, podendo recorrer à Direção no caso de considerarem esgotadas as soluções que entendam justas junto daqueles serviços;

5. Assiste ainda a utentes e familiares o direito de serem ouvidos pela Direção, se considerarem necessário um diálogo presencial, desde que previamente solicitado por escrito àquele corpo diretivo, a quem competirá o seu agendamento.

NORMA 38ª

Acidentes/Outras situações de emergência

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoal que abrange todos os utentes da resposta social.
2. O seguro referido não abrange objetos pessoais que os utentes possam utilizar ou trazer de suas casas, óculos, próteses, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.
3. Em caso de deteção de sintomas de doença no utente que obriguem a uma urgência hospitalar é chamada uma ambulância para levar o utente ao Hospital. Paralelamente é contactado o familiar de referência.

NORMA 39ª

Negligência e maus tratos

1. A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e fatores de risco de acordo com as regras e formas de atuação definidas no Manual de Procedimentos específico e disponível na Instituição.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 40ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 ao familiar de referência, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato, que lhes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA 41ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 42ª

Disposições Complementares

1. Não é permitida a entrada/permanência de utentes notoriamente embriagados ou que tenham consumido substâncias psicoativas, nem de bebidas alcoólicas para o interior da Instituição.

2. A prática de agressão a outros utentes, funcionários ou outras faltas graves, constituem motivo de saída do Centro de Dia.

3. Em caso de suspeita de fuga de um utente, o Diretor Técnico contactará imediatamente com o familiar de referência.

4. Na ausência de identificação de suporte familiar deverá efetuar contacto imediato com a G.N.R., dando nota do desaparecimento do utente.

5. Não é permitido o consumo de medicamentos sem prescrição médica.

6. Declaração de Consentimento assinada pelos próprios ou pelo familiar de referência, em como autoriza o Tratamento dos dados pessoais para efeitos da elaboração do processo individual, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

7. No cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, a entrega de qualquer documentação pessoal será precedida de uma autorização prévia do seu detentor.

8. A não autorização, não dispensa a sua apresentação obrigatória para efeitos de inscrição na resposta social.

NORMA 43ª

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 01 de maio de 2024.

A Direção,