



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE MAFRA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

O **Centro Social Paroquial Mafra**, adiante também designado por Centro, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente ereta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de Mafra. Tem a sua sede no Sobreiro, Mafra e desenvolverá a sua atividade por tempo indeterminado.

O Centro, situado no Largo Lar e Centro de Dia n.º3 Sobreiro, 2640-578 Mafra, tem as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Banco Alimentar.

Tem os seguintes objetivos:

- a) Colaborar com as famílias e sociedade civil na promoção da pessoa humana com uma atitude de profundo respeito pela sua personalidade, num clima de paz, liberdade e responsabilidade tendo por referência a perspetiva cristã, proporcionando à população de Sobreiro/Achada/Mafra um conjunto de serviços adequados às suas necessidades, tendo em vista a promoção e desenvolvimento psicossocial;
- b) Criar um espaço aberto, promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a facilitar a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem-estar;
- c) Colaborar com outras instituições locais, de modo a promover a interinstitucionalidade, desenvolvendo-se, assim, um verdadeiro trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população;
- d) Fomentar o relacionamento entre os utentes, familiares e amigos, que será desenvolvido por cada resposta social, nos seus conteúdos e objetivos específicos.

Cada ano civil, o Centro tem um Plano Geral de Atividades para cumprir.



O Centro constitui uma comunidade de apoio às famílias, em que todos – Direção, Pessoal Técnico e Auxiliar, Idosos e seus Familiares, Voluntários e Amigos – participam responsável e ativamente na vida da Instituição, segundo o seu nível de competências e saberes.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Mafra, tem Acordo de Cooperação com a Segurança Social desde 1 de Dezembro de 1987, 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 no acolhimento coletivo, de utilização temporária/diurna, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados os serviços que garantam a satisfação das atividades da vida diária. Rege-se pelo estipulado na legislação em vigor aplicável a esta resposta, tal como as normas internas da Instituição.

Norma 3ª

Destinatários

São destinatários do Centro de Dia:

- a) Pessoas com 65 anos ou mais que residam no seu domicílio, que por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, necessitem de usufruir desta resposta;



- b) Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e sujeita à apreciação e deliberação da Direção:

Norma 4ª

Objetivos e Princípios

1. 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 dos utilizadores desta resposta;
- c) Ajustar as respostas às necessidades e expectativas do utente tendo em conta as suas potencialidades por forma a dar uma resposta individual e personalizada, garantindo a dignidade da pessoa;
- d) Contribuir para a estabilização e/ou retardamento do processo de dependência;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover o envolvimento e competências da família por forma a garantir a integração social e o bem-estar do utente;
- h) Promover a convivência social entre os utentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a comunidade;
- i) Promover a participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente, dentro das normas e bom funcionamento da Instituição.

2. O Centro de dia tem como Princípios de Atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Intergeracionalidade;
- c) Avaliação integral do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia do utente;
- e) Participação e corresponsabilização do utente e/ou representante legal ou familiares no dia-a-dia da Instituição.



Norma 5ª

Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as dietas prescritas e/ou necessidades alimentares;
 - b) Cuidados de Higiene 1 X semana e respetivo tratamento de roupa;
 - c) Higiene dos espaços;
 - d) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - f) Articulação com os serviços de saúde locais, quando necessário;
 - g) Cuidados de enfermagem básicos de controle/monitorização de valores, prestados pelo enfermeiro da instituição;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Apoio/Acompanhamento social.

2. O Centro de Dia assegura ainda outros serviços, sujeitos a comparticipação suplementar, segundo a Norma 19ª deste Regulamento, tais como:
 - a) Cuidados de imagem (cabeleireiro, pédicure e barbeiro);
 - b) Jantar;
 - c) Frequência da resposta aos fins-de-semana e feriados;
 - d) Cuidados de Higiene mais do que 1 X semana;
 - e) Tratamento de Roupa;
 - f) Transporte;
 - g) Acompanhamento e transporte o utente ao exterior, nomeadamente consultas, exames complementares de diagnóstico e diligências previamente solicitadas.

3. O Centro de Dia assegura a assistência religiosa e espiritual.



Norma 6ª

Instalações e equipamento

1. O Centro de Dia está sediado no Largo Lar e Centro de Dia nº3, Sobreiro, 2640-578 Mafra.

O equipamento social é composto por:

- a) 1 Refeitório
- b) 2 Salas de estar
- c) Instalações sanitárias
- d) Sala de Enfermagem;
- e) Outros espaços

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 7ª

Condições de Admissão

Para a admissão dos utentes, será tido em conta a conjunção dos seguintes critérios:

- a) Estar reformado ou ser pensionista;
- b) A concordância do utente e familiar/responsáveis com o Regulamento Interno e outras normas internas;
- c) Não sofrer de doenças infetocontagiosas e/ou doença/perturbação mental/psiquiátrica grave que possa pôr em risco a integridade física e psíquica dos outros utentes, bem como outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento das respostas sociais da instituição;
- d) Manifesta vontade em frequentar a resposta social, salvo casos excecionais.

2. Os casos não previstos no ponto anterior serão analisados e decididos individualmente pela Direção, que justificará a decisão em ata.



Norma 8ª

Critérios de Prioridade

Os critérios de prioridade na admissão do Centro de Dia são:

- a) Pensionistas que residam no concelho de Mafra, preferencialmente pessoas naturais e/ou residentes nas localidades de Sobreiro/Achada;
- b) Pessoas isoladas com carência socioeconómica, sem apoio familiar e em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
- c) Manifesta vontade em frequentar a Resposta Social;
- d) Data de inscrição.

Norma 9ª

Inscrição e admissão

1. Preenchidos os formulários de Inscrição, Avaliação Inicial de Requisitos e Cálculo da Mensalidade, o Diretor Técnico desta Resposta Social, elabora a proposta de admissão.
2. É competente para decidir a admissão dos utentes a Direção desta Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente, ou seu representante legal, que terá 2 dias para dar resposta.
4. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual de carácter multidisciplinar, com o objetivo de elaborar o diagnóstico da situação para definir o Plano Individual de Cuidados.
5. Aquando da admissão, o utente, ou seu representante legal assinam uma declaração onde:
 - a) Autoriza a recolha de dados pessoais, para efeitos de elaboração do processo individual e Sistema nacional de Proteção de Dados, estando garantido pela Instituição o sigilo;
 - b) Autoriza a publicação de fotografias;
 - c) Autoriza o utente a efetuar passeios ou deslocações em grupo.



6. No ato da admissão são devidos:

- a) O pagamento da referente mensalidade;
- b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;
- c) A entrega do Regulamento Interno do Centro de Dia.

Norma 10ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O período da adaptação é de 2 meses.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o utente;
 - b) Apresentação de outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços do Centro de Dia;
 - d) Apresentar o Programa de Atividades do Centro de Dia;
 - e) Informar dos meios de participação dos utentes na vida da instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar a forma de participação dos familiares.
3. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato salvaguardando as cláusulas nele descritas.

Norma 11ª

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente consta:
 - a) Nome do utente, nº do processo, morada, foto atualizada, data de admissão, data de saída e motivo;



- b) Identificação completa do utente (NIC, NIF, NISS, SNS);
 - c) Identificação e contato do familiar responsável ou representante legal;
 - d) Identificação da Situação Social;
 - e) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Processo de Saúde;
 - g) Plano Individual de Cuidados – PIUC;
 - h) Registo de Ocorrências;
2. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III

VISITAS E ESPECIFICIDADES

Norma 12ª

Horários e Regras de Visitas

- 1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis, das 9h às 17h30.
- 2. O horário estabelecido para visitas é das 10h30 às 12h30 e das 14h30 às 17h30, nos espaços de utilização comum.
- 3. Excecionalmente poderá haver prolongamento de horário até às 19h30 (após o jantar).
- 4. O Centro de Dia poderá funcionar aos fins-de-semana e feriados.
- 5. As visitas devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição bem como a privacidade e bem- estar dos utentes.
- 6. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

Norma 13ª

Especificidades



1. É interdita aos utentes e às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
2. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Diretora Técnica ou da Equipa de Saúde.
3. Não é permitido aos utentes conservarem alimentos perecíveis na sala de estar, os mesmos deverão ser armazenados na cozinha deste equipamento social, devidamente identificados.

Norma 14ª

Saídas

1. É permitido ao utente sair das instalações, por si só, desde que se comprove que possui condições físicas/neurológicas/psiquiátricas que o permitam, ou acompanhados por familiares ou amigos, devendo para o efeito dar conhecimento prévio à Diretora Técnica ou aos responsáveis de serviço.

CAPITULO IV

COMPARTICIPAÇÃO

Norma 15ª

Mensalidade de Centro de Dia

1. A mensalidade a pagar pelos serviços contratualizados é definida através da comparticipação do agregado familiar do Utente.
2. Para o cálculo do rendimento do utente deverão ser entregues as declarações de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios de rendimentos, conforme a lei vigente.

Norma 16ª

Cálculo do Rendimento do Utente



1. O cálculo do Rendimento Per Capita (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC: Rendimento Per Capita

RAF: Rendimentos Agregado Familiar

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, 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 jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do RAF consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De trabalho dependente;
- b) De trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica. As rendas temporárias, as rendas vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e pensões de alimentos;



- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) 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 pelo 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 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, reportando a 3 de Dezembro do ano relevante.
 - f) De capitais – rendimentos definidos no art.º5 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%.
 - g) 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) As despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada.
 - c) O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - d) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - e) Participação nas despesas na resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, relativo a ascendentes e outros familiares.



5. Às despesas referidas nas alíneas anteriores é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é garantido o valor real da mesma;
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 17ª

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:

Cuidados e serviços previstos na Norma 5ª	
1. Serviços previstos no nº1 da Norma 5ª	45%
2. Serviços previstos no nº 2 da Norma 5ª	Extras
Transporte	10%
Cuidados de Higiene extra	5%
Tratamento de Roupa extra	3%
Jantar	5%
Fim de Semana/feriados	10%
Serviço de Enfermagem	10% *

* Sujeito a análise por parte da Direção

Os serviços do ponto a) no número 2 da Norma 5ª, são cobrados de acordo com o valor do serviço prestado pelo profissional. Os serviços do ponto f) são cobrados de acordo com a tabela afixada em local bem visível.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da Norma 15ª 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 mesma;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos probatórios;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente;
 - c) Em caso de alteração à tabela em vigor será devidamente informado o utente e/ou familiares;

Norma 18ª

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação 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 participação mensal, quando o período de ausência, por motivos de saúde, exceder os 15 dias seguidos;
3. As participações familiares são revistas anualmente, preferencialmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. Caso não haja alteração dos rendimentos, a revisão do valor da mensalidade pode ir até aos 5%.

Norma 19ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado, na secretaria geral, até dia 10(dez) do mês corrente.



2. Nos casos de falecimento, desistência ou ausência temporária, a mensalidade será considerada por períodos de 15 dias.
3. A primeira mensalidade/comparticipação é paga no ato da formalização de entrada do utente;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição, poderá vir a cancelar a permanência do utente.

Norma 20^a

Despesas Adicionais

1. A mensalidade definida não inclui despesas com:
 - a) Consultas médicas;
 - b) Exames complementares de diagnóstico;
 - c) Taxas moderadoras;
 - d) Medicamentos;
 - e) Outros Materiais específicos de tratamento e/ou reabilitação;
 - f) Material de incontinência;
 - g) Aquisição de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
 - h) Deslocações e Acompanhamento por motivo de saúde e/ou pessoais desde que não garantidas pelos seus familiares;
 - i) Atividades/serviços não contratualizados;
2. O pagamento das despesas referidas no ponto anterior será efetuado no mês seguinte à sua realização.

Capitulo V

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 21^a

Alimentação



1. As ementas são elaboradas de acordo com os gostos dos utentes e as suas necessidades e restrições nutricionais/alimentares.
2. As refeições são servidas no refeitório da Instituição,
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado.
4. O horário normal das refeições principais é o seguinte:
 - Pequeno-almoço das 8h30 às 10h30
 - Almoço das 12h30 às 13h30
 - Lanche das 16h às 16h30
 - Jantar das 18h30 às 19h30

Norma 22^a

Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto. É prestado diariamente e sempre que necessário, consoante o acordado.
2. Os produtos específicos para a higiene corporal utilizados por opção do utente/família ou por indicação médica, será da responsabilidade do utente/família a sua aquisição.

Norma 23^a

Tratamento de Roupas do Uso Pessoal do Utente

1. As roupas de uso pessoal deverão estar marcadas com etiqueta com o primeiro e o último nome do utente, para melhor identificação, com base na Lista de Bens a trazer para Centro de Dia, fornecida previamente. Esta marcação é da responsabilidade do utente/familiar.
2. O tratamento das roupas de uso pessoal e casa de banho é assegurado pela Instituição.
3. A limpeza e tratamento da roupa, além do vulgar (por exemplo limpeza a seco), é da inteira responsabilidade do utente/família.
4. Sempre que haja alterações no espólio do utente, tem que ser comunicado á Diretora técnica para dar entrada/saída no processo do utente.



Norma 24ª

Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo Centro de Dia constam em Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento das atividades é da responsabilidade da Direção Técnica e da Animadora Socio Cultural.
3. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. Durante as atividades, os utentes, são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

Norma 25ª

Apoio nas Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades da vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

Norma 26ª

Cuidados de Enfermagem, acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem gerais são da responsabilidade do Centro de Dia;
2. O Centro de Dia não garante assistência médica na Instituição;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares e só na sua impossibilidade/ausência por colaboradores do Centro de Dia;



4. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis para o efeito.

Norma 27^a

Administração de fármacos

O Centro de Dia apenas assegura a administração da medicação com prescrição médica.

Norma 28^a

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeira de rodas, andarilhos e outros) o centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos não estarem incluídos no valor da sua mensalidade, deve a instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

NORMA 29^a

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 não se responsabilizando por dinheiro, valores e objetos que o utente tenha consigo mesmo que declarados na lista de pertences.
2. Para o efeito é elaborada 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.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.



Norma 30^a

Gestão de Bens Monetários

1. A Gestão Monetária dos Bens do utente é da responsabilidade da família ou representante legal do mesmo.
2. Poderá a Instituição garantir a gestão monetária dos bens na ausência e/ou incapacidade da família ou quando o utente assim o solicitar. Neste caso, será acordado com a Direção da Instituição, no ato da admissão e registado em documento próprio constante do Processo Individual do Utente.
3. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo colaborador responsável em documento próprio.

CAPITULO VI

RECURSOS

Norma 31^a

Pessoal

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

Norma 32^a

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção 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 Centro de Dia.

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela pessoa previamente designada, pela Direção.

CAPITULO VII

DIREITOS E DEVERES

Norma 33^a

Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os utentes têm ainda os seguintes direitos:
 - a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, género, orientação sexual e condição social;
 - b) Os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
 - c) Participar nas atividades promovidas pela Instituição de acordo com as suas necessidades e interesses;
 - d) Receber os cuidados adequados à realização das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, indo ao encontro do Plano de Cuidados acordado;
 - e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - g) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i) Comunicar, com antecedência, a sua saída, para que sejam tomadas as devidas diligências;
 - j) Aos utentes deve ser garantido o direito a participarem na vida da Instituição.



2. Os conjuntos destes direitos estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

Norma 34^a

Deveres dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes têm os seguintes deveres:
 - a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste regulamento Interno;
 - b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 de cada mês, a mensalidade ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
 - c) Cumprir os horários fixados;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - e) Colaborar com a equipa do Centro na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados e/ou protocolados;
 - f) Respeitar todos os colaboradores do Centro;
 - g) Manter uma atitude correta e educada para com os demais;
 - h) Tratar com urbanidade os meios e equipamentos postos à sua disposição;
2. O conjunto destes deveres estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

Norma 35^a

Direitos da Instituição



Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Suspender os serviços acordados, 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 e, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;
- d) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 36^a

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Promover uma gestão de sustentabilidade, garantindo a qualidade nos serviços prestados;
- b) Garantir lealdade e respeito para com os utentes e seus representantes legais;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados a desenvolver as atividades necessárias à satisfação das necessidades e bem-estar dos seus utentes, tendo como base o Plano Individual de Cuidados;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- f) Criar e manter as condições necessárias ao normal funcionamento e desenvolvimento da Resposta Social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Possuir Livro de Reclamações.

Norma 37ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É elaborado por escrito, o Contrato de Prestação de Serviços com o utente e ou seus familiares e, se existir, o seu representante legal, onde constem os direitos e obrigações de ambas as partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/família/representante legal, arquivado outro no respetivo Processo Individual .
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 38ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Utente

O Contrato de prestação de serviços vigora por tempo indeterminado podendo ser denunciado a todo o tempo com a antecedência de 15 dias.

Norma 39ª

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do utente;



2. Por denúncia, o utente tem que informar a Instituição com 30 dias de antecedência e proceder à liquidação dos montantes em dívida, rescindindo-se assim o Contrato de Prestação de Serviços;
3. Na saída definitiva ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, à pessoa responsável, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidas por esse utente.

Norma 40ª

Livro de Reclamações

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

Norma 41ª

Livro de Registo de Ocorrências e Registos Individuais

1. Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências Gerais e Processos Individuais para Registo de Ocorrências de cada utente, onde são feitos os registos, respetivamente, do funcionamento geral da instituição e dos utentes;
2. O registo das informações é da competência de todas as funcionárias que verifiquem as ocorrências, quer de caráter geral ou de carácter individual;
3. O Livro de Ocorrências Gerais e os Registos Individuais são de acesso restrito aos colaboradores do Centro de Dia e os dados Passados, são apenas para tratamento interno de informações.

CAPITULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 42ª

Alterações ao Presente 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. As alterações ao presente Regulamento levarão à elaboração de um novo documento, que será disponibilizado ao utente/familiar responsável ou seu representante legal.

Norma 43ª

Generalidades

O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, O Centro Social e Paroquial de Mafra efetuará as diligências necessárias e, em última instancia tratará do funeral.

Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

Norma 44ª

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 45ª

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em Reunião de Direção no dia 5 de Abril de 2016 entrando, de imediato, em vigor.

A Direção



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE MAFRA
Lar e Centro de Dia do Sobreiro

Contribuinte N.º: 502061146