



## **REGULAMENTO INTERNO DA VALÊNCIA CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social designado por Centro Balmar – Fundação de Beneficência e Cultura, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em .../.../.... pertencente a Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### ***Objetivos do Regulamento***

O presente Regulamento Interno de Funcionamento rege-se pelo Decreto de lei nº33/2014 e pelo Guião Técnico da Segurança Social de Centro de Dia. Assim sendo visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA III**

##### **Objetivos da Valência Centro de Dia**

1. A valência Centro de Dia destina-se à acolher pessoas idosas desinseridas do meio familiar e/ou social, não autónomos na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
2. Os objetivos da valência Centro de Dia são os seguintes:

- 2.1. Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa – Alimentação, Cuidados de Enfermagem, Conforto, Ocupação.
- 2.2. Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- 2.3. Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- 2.4. Assegurar o tratamento e o acompanhamento psicossocial;
- 2.5. Favorecer os sentimentos de interação, auto-estima e segurança;
- 2.6. Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA IV**

##### *Candidatura*

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente,
  - 1.7. Declaração do IRS do agregado familiar,
  - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar quando necessário;
2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: de Segunda à Sexta das 9h30 às 18h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete Administrativo do Centro Balmar no prazo máximo de 15 dias.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos

documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA V**

### ***Crítérios de Admissão***

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Naturalidade ou residência na área geográfica, definida nos estatutos da instituição;
2. Isolamento Social e ou geográfico;
3. Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
4. Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
5. Insuficiência de recursos económicos para uma solução de apoio alternativa;
6. Impossibilidade da família assegurar as necessidades básicas quotidianas devido a doença grave de um membro do agregado familiar ou trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar.
7. Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com Apoio Domiciliário.

## **NORMA VI**

### ***Admissão***

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção, após Visita Domiciliária e Parecer Social do Diretor Técnico.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade

## **NORMA VII**

### ***Processo Individual do Cliente***

O Processo Individual do utente deve conter os documentos de identificação pessoal, ou seja, fotocópia do Bilhete de Identidade, do Cartão de Utente, do Cartão de Beneficiário, do Cartão de Contribuinte e a declaração de rendimentos. Também deve constar do processo individual:

1. O Contrato de prestação de serviço celebrado entre o utente/familiar e a Instituição,
2. Ficha de Inscrição,
3. Ficha de Diagnóstico,

4. Ficha de Acolhimento Inicial,
5. Plano de Desenvolvimento Individual;
6. Plano de Atividades Socioculturais;
7. Ficha de cuidados pessoais e de saúde(quando necessário);
8. Ficha de Medicação e Indicação Terapêutica(quando necessário).

### **NORMA VIII**

#### **Listas de Espera**

Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para os quais não existem vagas, são inscritos no estabelecimento e colocados na lista de espera. O responsável pela gestão da lista de espera informa o cliente periodicamente, ou sempre que solicitado, da sua posição na lista. Quando o cliente já não estiver interessado em manter-se na lista de espera, o estabelecimento arquiva o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA IX**

#### **Instalações**

1. O Centro Balmar – Fundação de Beneficência e Cultura está sediado na Rua Dr. António Lopes de Araújo 3450-095 Marmeleira, e as suas instalações são compostas por um Lar/Centro de Dia site na Rua do Campo nº1 3450-095 Marmeleira.
2. Em termos de infraestrutura, dispõe de 30 quartos duplos e 14 quartos individuais, com casa de banho privativa, sendo a capacidade máxima de 79 clientes (no caso de 5 quartos individuais serem ocupados por casais) a residir na Estrutura Residencial para Idosos.
3. Relativamente à área de convívio, a Fundação possui 3 salas de estar, 1 sala de atividades manuais, 1 sala de fisioterapia, 1 salão de festas e 1 biblioteca na qual também está disponível algum material informático para uso dos clientes/utentes. Quanto à sala de refeições, existe 1, capacitando assim o fornecimento das refeições a todos os clientes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas mas também do Centro de Dia.
4. A Fundação também dispõe de um espaço reservado para prestar os serviços de higiene aos clientes do Centro de Dia e outro semelhante para outros serviços de apoio tal como

cabeleireiro/manicure/pedicure.

## **NORMA X**

### ***Horários de Funcionamento***

O horário de funcionamento do Centro de Dia é das 8h00 às 18h30 de Segunda-feira á Sexta-feira.

## **NORMA XI**

### ***Pagamento da Mensalidade***

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. O atraso sistemático no pagamento das participações familiares, acarretará o pagamento de uma multa pecuniária de 10% por cada mês até ao pagamento da dívida.
3. Será acrescido na participação mensal do utente o valor relativo aos produtos de incontinência, medicação, fisioterapia e acompanhamento às consultas, se for caso disso, utilizados no mês anterior.
4. O pagamento pode ser efetuado na Secretaria, durante o horário de expediente, ou por transferência bancária a favor da Instituição.

## **NORMA XII**

### ***Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades***

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 22/01/2015 da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação

própria;

- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. As comparticipações mensais do Centro de Dia são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita de acordo com a modalidade solicitada:

- 45 % situação tipo sem jantar;

- 50 % situação tipo sem jantar incluindo fins-de-semana e feriados (sendo o transporte assegurado pelos familiares);

- 55 % situação tipo com jantar;

- 60 % situação tipo com jantar incluindo fins-de-semana e feriados (sendo o transporte assegurado pelos familiares);

4. Haverá lugar a uma redução de 10% (aplicado a cada um dos elementos do agregado familiar) na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de mais do que um elemento do agregado familiar no mesmo estabelecimento.

5. Iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, a/o Cliente e a/o Terceira/o Outorgante é/são responsável/eis pelo pagamento da totalidade das comparticipações mensais acordadas.

6. Iniciando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, a/o Cliente e a/o Terceira/o Outorgante é/são responsáveis/eis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

7. Terminando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, a/o Cliente e os Terceiros Outorgantes são responsáveis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

8. Terminando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, a/o Cliente e os Terceiros Outorgantes são responsáveis pelo pagamento de totalidade das comparticipações

mensais acordadas.

9. As ausências da/do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada ou férias com duração consecutiva superior a quinze dias e igual ou inferior a um mês conferem direito à redução de 25% calculada sobre as participações mensais acordadas (participação da Utente + Participação da/do Terceira Outorgante que seja descendente do 1º grau ou não).
10. As ausências da/do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada com duração consecutiva superior a um mês, conferem direito à redução de 30% calculada sobre as participações mensais acordadas (participação da/do Cliente + Participação da Terceira Outorgante que seja descendente do 1º grau ou não).
11. As reduções previstas na presente cláusula serão aplicadas no mês seguinte àquele em que se encontrem preenchidos os respetivos pressupostos.

### **NORMA XIII**

#### ***Refeições***

Os horários das refeições são os seguintes:

1. Pequeno-almoço – 9h00;
2. Almoço – 12h00;
3. Lanche – 16h00;.

As ementas são elaboradas por um dietista especializado que procede ao acompanhamento nutricional do utente. O mapa da ementa semanal encontra-se afixado na receção da Instituição de forma a ser visível para os utentes, familiares, colaboradores e visitantes.

### **NORMA XIV**

#### ***Atividades/Serviços Prestados***

1. Cuidados de Saúde – A Instituição garante o acompanhamento do utente em situações de comprovada emergência e/ou para consultas (quando necessário), sendo o familiar responsável pelo utente avisado de imediato.

2. Alimentação – A Instituição fornece aos utentes, pequeno almoço, almoço com suplemento, lanche e jantar quando solicitado.

A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação do nutricionista.

3. Cuidados de Higiene – As auxiliares asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.

A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas.

4. Atividades Ocupacionais - A Instituição pode promover atividades ocupacionais com o objetivo de estimular a manutenção de hábitos e capacidades de cada utente:

4.1. Celebração de datas festivas(Carnaval, Páscoa, Santos Populares, S. Martinho, Natal...)

4.2. Organizações de passeios;

4.3. Atividades lúdicas, desportivas(próprias para a 3ª Idade), de lazer e ocupacionais.

#### **NORMA XV**

##### ***Passeios ou Deslocações***

Os passeios a locais de interesse dos Idosos de acordo com as suas preferências, serão organizados pela Instituição, sendo que esta, considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os utentes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigido ao Diretor Técnica da Instituição. Os custos relativos a essas atividades são suportadas pelo utente ou familiar responsável.

#### **NORMA XVI**

##### ***Quadro de Pessoal***

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XVII**

##### ***Direção Técnica***

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XVIII**

##### ***Direitos dos Clientes***

São direitos dos clientes:



1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. O utente tem o direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
4. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

### **NORMA XIX**

#### ***Deveres dos Clientes***

São deveres dos clientes:

1. Deve cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido no serviço de Centro de Dia;
2. Efetuar o pagamento da participação familiar até ao dia 8 de cada mês, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
3. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
4. O cliente deve respeitar a integridade física e psíquica das funcionárias;

### **NORMA XX**

#### ***Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço***

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade;
2. Os funcionários têm direito a ser respeitados pelos utentes e suas famílias bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;

### **NORMA XXI**

#### ***Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço***

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem estar dos Utentes e o respeito pela sua dignidade humana;
2. Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhe os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
3. É dever dos trabalhadores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
5. Manter atualizados os processos dos utentes;
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
7. Dispor de um livro de reclamações.

## **NORMA XXII**

### ***Contrato***

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXIII**

### ***Livro de Reclamações***

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Técnica de Serviço Social sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXIV**

### ***Alterações ao Regulamento***

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXV**

***Integração de Lacunas***

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXVI**

***Disposições Complementares***

Se os familiares responsáveis pelo Idoso se ausentarem da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade.

**NORMA XXVII**

***Entrada em Vigor***

O presente regulamento entra em vigor em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Eu \_\_\_\_\_, declaro ter conhecimento/ter recebido o Regulamento Interno da Valência Centro de Dia comprometendo-me a cumpri-lo integralmente.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Marmeira \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura da técnica que prestou a informação: \_\_\_\_\_

Marmeira: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_