



Regulamento Interno



Regulamento Interno Resposta Social de Centro de Dia



Capítulo I – Caracterização e Objetivos	
Caracterização	4
Objetivos do Regulamento	4
Definição	4
Princípios e objetivos	5
Capítulo II – Candidatura e Admissão	
Condições de admissão	5
Candidatura	6
Critérios de prioridade na admissão	6
Critérios de exclusão	7
Lista de espera	7
Formalização de admissão	7
Período de adaptação	7
Capítulo III – Funcionamento do Centro de Dia	
Regime e período de funcionamento	8
Instalações	9
Serviços prestados	9
Processo individual	10
Plano individual	10
Quadro de pessoal	10
Responsabilidade técnica	10
Cuidados de saúde e higiene	11
Negligência, abusos e maus-tratos	11
Saídas	
Capítulo IV – Direitos e Deveres	
Direitos do cliente	12
Deveres do cliente	12
Direitos e deveres dos funcionários e demais pessoas que prestem atividades no estabelecimento	13
Capítulo V – Cessação do contrato	
Cessação da prestação de cuidado	14
Justa causa de suspensão ou resolução	14
Exclusão de responsabilidade	14



Capítulo I

Disposições Gerais

Cláusula I

(Caracterização e Localização)

A Associação de Solidariedade Social do Coronado, adiante designada por ASCOR é uma instituição particular de solidariedade social, com sede na Rua do Horizonte, nº1008 freguesia de S. Romão do Coronado, concelho da Trofa.

A gestão do estabelecimento é da responsabilidade da ASCOR – Associação de Solidariedade Social do Coronado, Pessoa Coletiva nº 510 774 415.

Cláusula II

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da valência;
- 3- Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e colaboradores da Instituição;
- 4- Fomentar a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Cláusula II

(Âmbito da Aplicação)

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar retardando e/ou evitando a sua institucionalização.

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelos Despachos Normativos Nº 62/99, de 12 de Novembro, e Nº75/92, de 20 de Maio e pela orientação normativa da circular nº3 da DGAS (Direção Geral da Ação Social).



Cláusula III (Princípios e Objetivos)

Os serviços prestados pelo Centro de Dia são norteados pelos seguintes princípios e objetivos:

1. Satisfação de necessidades básicas do cliente, fomentando a sua qualidade de vida;
2. Promover o convívio, as relações interpessoais e intergeracionais, evitando o isolamento;
3. Desenvolver as capacidades do cliente de forma a possibilitar a permanência no seu meio social e familiar;
4. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, bem como um envelhecimento ativo e bem-sucedido;
5. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, qualidade de vida, mas também para que aceitem os seus condicionamentos;
6. Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.

Capítulo II Candidatura e Admissão

Cláusula IV (Condições de admissão)

São condições de admissão:

1. Ter idade igual ou superior a 60 anos, contudo de forma excepcional e sempre que as circunstâncias o determinarem, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior;
2. Não sofrer de doença infecto – contagiosa ou mental, nem padecer de dependência total, que possam perturbar o normal funcionamento da resposta social;
3. Capacidade física para autonomamente entrar e sair do transporte que seja facultado pelo centro de dia;
4. É condição fundamental para admissão, a livre e voluntária aceitação, por parte do candidato da sua integração no centro de dia.



Cláusula IV (Critérios de prioridade de admissão)

São condições gerais de admissão e constituirão fatores de acesso prioritário ao serviço de Centro de Dia:

- a. Ser natural e/ou residente no concelho da Trofa, ou concelhos limítrofes;
- b. Ausência/ indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos;
- c. Viver isolado, em condições degradadas ou em precariedades económicas;
- f. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
- g. Cliente que sinta necessidade de se sentir ocupado;

Cláusula V (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 do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a. Bilhete de identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b. Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c. Cartão de beneficiário da segurança social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d. Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

2. Os documentos probatórios referidos anteriormente, deverão ser entregues ao responsável Técnico no prazo de oito dias a contar da data de receção do pedido.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos provatórios. Contudo, assim que iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, o cliente/responsável dispõe de oito dias subsequentes para a entrega da documentação.



Cláusula VI (Admissão)

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo Diretor Técnico a quem compete organizar o processo do cliente;
2. A competência de admissão é da responsabilidade do órgão máximo;
3. A admissão será concretizada através da assinatura do contrato de prestação de serviços pelo cliente e/ou responsável deste e pela Instituição, onde se especificam os serviços a prestar.
4. A admissão implica a concordância, do cliente e do responsável, com os princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.
5. Aquando da admissão e antes do início da prestação de serviços, será elaborado um plano Individual de cuidados, tendo em conta as características e necessidades identificadas.
6. Todos os clientes terão um processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

Cláusula VII (Critérios de exclusão)

A avaliação da candidatura é efetuada pelo Diretor Técnico tendo como critérios de exclusão:

1. Pessoas que se encontrem em situação de necessidade permanente de cuidados médicos, de enfermagem ou outros cuidados particulares;
2. Pessoas que padeçam de doença infecto-contagiosa.
3. Excecionalmente poderá a Direção, sempre que as circunstâncias o aconselhem, admitir no centro de dia uma pessoa nas condições referidas no número anterior.

Cláusula VIII (Lista de espera)

Na impossibilidade de admissão por inexistência de vaga, o processo será incluído na lista de espera do serviço, e informado do lugar que ocupa.



Cláusula IX (Período de adaptação)

1. A admissão ficará sempre sujeita a um período de adaptação de trinta dias.
2. É realizado um programa de adaptação, pelo responsável do centro de dia, a fim de se aferir da plena adaptação do cliente, durante o qual qualquer das partes poderá fazer cessar o acordo entre ambos celebrado, devendo fazê-lo por escrito.
3. Durante o período de adaptação procede-se à avaliação das necessidades e potencialidades de desenvolvimento do cliente.

Capítulo III Funcionamento do centro de dia

Cláusula X (Regime e período de funcionamento)

O centro de dia funciona durante os dias úteis de Segunda a Sexta-Feira, entre as 07:30H e 18:30H.

Salvo o disposto no número seguinte:

1. A instituição encerra nos feriados nacionais, feriado municipal e dia 24 de Dezembro.
2. O centro de dia tem a capacidade máxima para 30 utentes;
3. O quadro de pessoal do estabelecimento encontra-se afixado na sede do serviço contendo o número de recursos humanos.

Cláusula XI (Instalações)

As instalações da ASCOR, são compostas por:

1. Área de Acesso: espaço destinado à receção e espera para atendimento dos utilizadores do serviço e seus familiares;
2. Área da Direção: Espaço para Atendimento do cliente e/ou seus familiares;
3. Área do Pessoal: espaço destinado à guarda dos registos afetos ao serviço e demais instrumentos de trabalho;
4. Cozinha e Despensa;



5. Sala de Refeições;
6. Espaços Sanitários;
7. Salas de Atividades;
8. Cabeleireiro;
9. Enfermaria;
10. Quartos de descanso;

Cláusula XII (Serviços Prestados)

O Centro de Dia proporciona aos clientes:

1. **Alimentação:** pequeno – almoço, almoço e lanche nos horários estabelecidos e de acordo com as ementas afixadas no estabelecimento;
 - O horário das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço – entre as 8h00h e as 10h00h
 - Almoço – entre as 12h00h e as 13h00h
 - Lanche – entre as 16h00h e as 16:30h
2. **Transporte** (quando necessário e possível) entre o domicílio do cliente e estabelecimento e regresso à residência, de acordo com os horários que se mostrarem adequados em função do percurso a efetuar pela viatura e que será comunicado antecipadamente a cada idoso/responsável;
3. **Administração da medicação**, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
4. **Cuidados individualizados**, de imagem, higiene pessoal (quando solicitado);
5. **Atividades** de animação e ocupação dos tempos livres, no interior ou exterior do estabelecimento.

Cláusula XIII (Processo Individual)

Para cada cliente será elaborado um processo individual onde constarão as razões da sua admissão ou saída, os elementos referidos no número anterior, elementos relativos à situação clínica do cliente e outros elementos julgados relevantes à prestação dos serviços.



Cláusula XIV (Plano Individual)

Para cada cliente será elaborado pela equipa técnica um plano individual (PI) de acordo com a avaliação das necessidades e potencialidades do cliente, que visa organizar, operacionalizar e integrar as respostas às necessidades.

Cláusula XV (Quadro de Pessoal)

O quadro desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado na sede do serviço contendo o número de funcionários, os respetivos grupos profissionais, bem como os horários.

Cláusula XVI (Responsabilidade técnica)

A responsabilidade técnica desta instituição compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado na sede deste serviço.

Cláusula XVII (Cuidados de saúde e higiene)

Não será permitida a entrada e a frequência do centro de dia ao cliente que:

1. Apresente sintomas ou sinais de doença;
2. Apresente falta de higiene ou a existência de parasitas.
3. Sempre que se note, no cliente, algum sinal de falta de saúde, o responsável será informado o mais brevemente possível, devendo comparecer, sem demora, no local, a fim adotar as providências adequadas.
4. Em situação de toma de medicamentos a respetiva prescrição deverá ser comunicada através do impresso ou meio existente para o efeito.
5. O responsável deverá informar os casos de indisposição do cliente.
6. No caso de acidente ou doença súbita que necessite de tratamento urgente, será o cliente conduzido pela ASCOR para os serviços de saúde competentes, dando-se conhecimento ao responsável que deverá comparecer imediatamente.



Cláusula XVIII (Negligência, Abusos e Maus-tratos)

Na ASCOR está estabelecida a metodologia de prevenção, gestão e atuação nas situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente, por colaboradores da instituição, pela família ou pessoas significativas e entre clientes. O procedimento estabelece também medidas a ser implementadas quando o colaborador é vítima, por parte do cliente e/ ou pessoa significativa.

Cláusula XIX (Saídas)

As saídas dos clientes do centro de dia são livres, mediante autorização por parte dos seus responsáveis e estando apenas sujeitas a comunicação ao responsável do centro de dia.

Capítulo IV Direitos e Deveres

Cláusula XX (Direitos do Cliente)

O Cliente tem direito a:

1. Usufruir dos serviços proporcionados pelo centro de dia;
2. Ser tratado com respeito e urbanidade pelos demais clientes e pelos funcionários e todas as outras pessoas que desenvolvam no estabelecimento qualquer atividade;
3. Ver respeitada a sua dignidade, convicções e a propriedade dos seus bens;
4. Ser ouvido pelos responsáveis do estabelecimento em qualquer assunto que a si seja respeitante e apresentar críticas e sugestões;
5. Ser prontamente assistido em caso de doença ou acidente;
6. Salvaguarda a confidencialidade dos dados constantes do seu processo individual, que apenas deverão ser conhecidos pela Direção do estabelecimento e pelos funcionários na medida do estritamente necessário à prestação dos cuidados.
7. Conhecer o regulamento interno.



Cláusula XXI (Deveres do Cliente)

O Cliente terá os seguintes deveres:

1. O cliente tem o dever de cumprir as regras expressas no regulamento interno;
2. Respeitar os direitos dos demais clientes;
3. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição;
4. Respeitar a propriedade dos bens dos funcionários e de todas as outras pessoas que desenvolvam no centro qualquer atividade;
5. Conhecer e respeitar as regras de funcionamento do estabelecimento;
6. Acatar as orientações transmitidas pelos funcionários/dirigentes do estabelecimento;
7. Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
8. Zelar pela preservação, conservação e asseio do estabelecimento, evitando causar danos;
9. Sempre que possível, comunicar com antecedência as faltas, que deverá sempre justificar;
10. Participar no custo dos serviços usufruídos;
11. Ter um comportamento moral e cívico que não incomode os restantes clientes e funcionamento do estabelecimento.

24º Cláusula

(Direitos e deveres dos funcionários e demais pessoas que prestem atividade no estabelecimento)

1. Ser tratado com respeito e urbanidade no exercício das suas funções e ver respeitado o seu direito de propriedade;
2. Ser informado dos serviços contratualizados com os clientes e demais particularidades dos mesmos, na medida do necessário à prestação dos serviços;
3. Participar e emitir opiniões referentes à organização dos serviços;
4. Beneficiar de ações de formação que se mostrem necessárias ao exercício das suas funções e à sua valorização profissional.

Os funcionários e demais pessoas que prestem atividade no estabelecimento terão os seguintes deveres:

5. Respeitar os direitos dos clientes;
6. Comunicar à Direção do estabelecimento todas as alterações da situação dos clientes que tenham conhecimento e tenham interesse para o bom funcionamento dos serviços;



7. Respeitar as regras de funcionamento do estabelecimento e cumprir todos os deveres decorrentes das normas que regem a sua atividade profissional.

Capítulo V

Cessação de Contrato

25º Cláusula **(Cessação da Prestação de Cuidados)**

O presente contrato poderá cessar nas seguintes situações:

1. Falecimento do cliente;
 2. Acordo entre os outorgantes;
 3. Mudança de localidade que não seja coberta pelo serviço;
 4. A rescisão do presente contrato por qualquer uma das partes exige aviso ao outro outorgante com antecedência mínima legal (trinta dias), exceto na situação referida na alínea a.
 5. No caso de incumprimento do pré-aviso fixado, por parte do 2º Outorgante, o cliente ficará obrigada a pagar o montante equivalente a uma mensalidade em vigor no momento da rescisão, para além dos demais valores em dívida.
 6. O presente contrato poderá cessar nos termos gerais de direito, nomeadamente por comportamentos do cliente que comprometam a segurança e bem-estar dos demais utentes ou o funcionamento do estabelecimento. Caso o (a) cliente venha a padecer de doença ou perda de autonomia que impossibilite a frequência do centro de dia ou ainda se verifique a impossibilidade reiterada de deixar o cliente ao cuidado do familiar responsável.
- À instituição, ainda se reserva o direito de unilateralmente rescindir o contrato nos termos do número anterior, quando se verifique a inadequação dos serviços prestados à situação em presença.



26º Cláusula
(Justa causa de suspensão ou resolução)

1. A Associação de Solidariedade Social do Coronado reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma particular, quando põem em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
 - Necessite de cuidados especiais;
 - Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes clientes do estabelecimento.
3. Se o Utente violar grave e/ou reiteradamente os seus deveres deverá ser elaborado inquérito, podendo ser determinada a cessação da frequência caso esse incumprimento comprometa a segurança e bem-estar dos demais clientes ou o funcionamento do Estabelecimento.
4. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da Associação de Solidariedade Social do Coronado. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.

27º Cláusula
(Exclusão de responsabilidade)

Tendo em conta os fins do estabelecimento, o carácter voluntário da frequência do mesmo e a liberdade que deverá ser concedida ao cliente, a instituição não pode responsabilizar-se pelos acidentes que os clientes sofram no estabelecimento ou fora dele, desde que não sejam provocados por ação ou omissão do pessoal ao seu serviço, bem como pela saída voluntária do estabelecimento durante o seu horário de funcionamento.



Capítulo VI Comparticipação

28º Cláusula (Comparticipação)

1. A frequência do centro de dia e inerente prestação dos serviços é comparticipada pelo cliente;
2. A comparticipação mensal do cliente abrangido por acordo de cooperação é determinada pela aplicação de uma percentagem máxima de 40% sobre o rendimento anual do agregado familiar, entendendo-se como tal o duodécimo dos rendimentos pelo mesmo auferidos a qualquer título, incluindo, para além das pensões e outros rendimentos, as prestações de igual valor recebidas nos meses de Julho e Dezembro (também denominadas Subsídio de férias e de Natal), deduzido este das despesas fixas e médias;
 - a) As despesas fixas a considerar são: rendas de casa ou prestação de empréstimo bancário para aquisição de habitação própria e despesas com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - b) As despesas médias são as referentes a gastos com eletricidade da habitação do cliente.
3. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula (aplicando a orientação normativa da circular nº3 da Direção Geral da Ação Social):

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

R= Rendimento per capita;

RF= Rendimento Mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas

N= Número de Elementos do Agregado Familiar

4. Excetua-se do disposto no número dois os casos de fixação da comparticipação por decisão judicial ou semelhante e os casos em que, livre e espontaneamente, o cliente ou seus familiares atribuam à instituição valor superior.
5. A comparticipação familiar mensal a pagar pelo cliente não abrangido pelo acordo de cooperação será fixada casuisticamente pela Direção da **ASCOR**, de acordo com critérios de justiça e bom senso, tendo como limite máximo o custo real da resposta social, apurado de acordo com o relatório e contas do ano antecedente.



6. A comparticipação familiar do cliente abrangido por acordo de cooperação será atualizada anualmente em função do aumento da pensão de reforma e demais rendimentos do cliente; a mensalidade do cliente não abrangido por acordo de cooperação será atualizada anualmente por aplicação do índice de inflação para esse ano.
7. A comparticipação deverá ser paga até ao dia 15 do mês a que respeitar, em cheque ou numerário.
8. A comparticipação devida no mês de início de frequência deverá ser paga no ato da inscrição.
9. A comparticipação referente ao primeiro mês de frequência, quando esta se inicie após o dia 15, será proporcional ao tempo de frequência, calculando-se de acordo com a fórmula: (comparticipação mensal fixada: 22 dias) x nº de dias úteis até ao fim do mês.
10. O atraso injustificado no pagamento da comparticipação mensal determina o pagamento de um adicional sobre o montante da comparticipação fixada e que será de 15% se o pagamento for efetuado até ao dia 30 e de 40% caso o pagamento seja efetuado posteriormente.
11. Em caso de frequência do estabelecimento por mais que um elemento do mesmo agregado familiar, o valor da comparticipação sofrerá uma redução de 10%.
12. A falta injustificada de pagamento poderá determinar a proibição de frequência do estabelecimento.

As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis.



Capítulo VII

Disposições Finais

Cláusula Livro de Reclamações

De acordo com a legislação em vigor, o centro de dia possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado junto ao Diretor Técnico da resposta social.

Cláusula Alterações ao regulamento

Das alterações introduzidas no presente regulamento serão informados os clientes, familiares/representantes legais, com antecedência mínima de 30 dias a contar da data em que passa a vigorar, sem prejuízo do direito à resolução de um contrato após acordo mútuo.