

Zela Nunes

Este Regulamento Interno revoga o anterior datado
de
14 de setembro de 2020

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Zé Lourenço
Amg
AA

CENTRO DE DIA

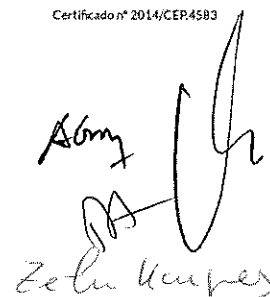
ÍNDICE

CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES GERAIS	PÁG. 3
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	PÁG. 6
CAPÍTULO III	
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 9
CAPÍTULO IV	
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 12
CAPÍTULO V	
RECURSOS	PÁG. 14
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	PÁG. 15
CAPÍTULO VII	
REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)	PÁG. 18
CAPÍTULO VIII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	PÁG. 19
ANEXO 1	
SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE	

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO



Abmy
Zelma Marques

Os Pioneiros – Associação de Pais de Mourisca do Vouga, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 26/06/1998, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O CENTRO DE DIA é uma resposta social da Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folhas 96 verso.

2. O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) **Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de novembro** – Aprova o Estatuto das IPSS.
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela **Portaria 218-D/2019, de 15 de julho** – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- c) **Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro** - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- d) **Protocolo de Cooperação em vigor.**
- e) **Orientações técnicas.**
- f) **Guião técnico.**
- g) **Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.**
- h) **Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 junho** - Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- i) **Lei 58/2019 de 8 de agosto** assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do **Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016**, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento 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 4ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do **CENTRO DE DIA**:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, necessitem de apoio em horário diurno e que expressem livremente essa vontade.
- b) Pessoas em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa/ instituição considerada significativa.
- c) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e aprovada pelo Presidente da Direção.

2. Constituem **objetivos do CENTRO DE DIA**:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas.
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.
- e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa.
- g) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais.
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
- i) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família.
- j) Dinamizar relações intergeracionais.

E ainda, de acordo com cada caso:

- m) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- n) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- o) Promover a intergeracionalidade;
- p) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- q) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5ª MISSÃO DA INSTITUIÇÃO

Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

NORMA 6ª VISÃO DA INSTITUIÇÃO

Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida.
Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.

NORMA 7ª VALORES DA INSTITUIÇÃO

Cooperação

Trabalhar por um objetivo comum.
Trabalhar com empenho e entreaajuda pelas causas da instituição.

Responsabilidade

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.
Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.
Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.
Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

Alegria

Criar um bom ambiente de trabalho.
Criar bom relacionamento com os clientes.
Gerar bem-estar.

Inovação/ Criatividade

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.
Sermos determinados na nossa conduta.
Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

Confidencialidade

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.
Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com estes deve pautar-se pela máxima descrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.
Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

Honestidade

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.
A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.

Imparcialidade

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.
Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.
Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

Integridade



Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.

Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.

Deveremos ser justos e respeitadores.

Solidariedade

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

NORMA 8ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o reforço alimentar, o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana (com os serviços de apoio domiciliário).

NORMA 9ª INSTALAÇÕES

1. O CENTRO DE DIA está sediada em Mourisca do Vouga, Rua do Campolinho, nº 27, Ap.32, 3750-786 Trofa AGD e as suas instalações são compostas por:
 - a) 2 salas
 - b) 1 salão polivalente comum a outras respostas
 - c) WC com banho assistido
 - d) WC para homem
 - e) WC para mulher
 - f) Refeitório comum a outras respostas
 - g) Arrumos

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 10ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da norma 4ª.

NORMA 11ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura sénior (parte A e B) que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante o fornecimento dos seguintes elementos:

- N.º do BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário.
- N.º do Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário.
- N.º do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato.
- N.º do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença.
- Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato.
- Comprovativos dos rendimentos do candidato e agregado familiar.

2. No caso de se concretizar a admissão, exige-se um relatório médico e uma prescrição médica da terapêutica medicamentosa atualizada.

3. Os elementos referidos nos números anteriores deverão ser entregues no prazo de 10 dias úteis na secretaria da instituição ou à coordenadora de centro de dia, a contar a partir da data de preenchimento da candidatura.

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

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. A candidatura poderá ser feita na sede da instituição ou na página da internet www.ospioneiros.pt, sendo que, terá o prazo de 10 dias para entrega dos elementos referidos nos pontos 1 e 2, de modo a efetivar a inscrição.

NORMA 12ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- Situação socioeconómica desfavorecida – 20%
- Ausência de apoio familiar – 19%
- Isolamento social ou geográfico – 15%
- Desajustamento ou conflito familiar grave - 14%
- Idoso cujo cônjuge já esteja a frequentar esta instituição – 11%
- Cliente de outra resposta social da Instituição – 10%
- Residente ou natural da área de Intervenção da Instituição – 6%
- Grau de dependência – 5%

A data de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

NORMA 13ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica e/ou Coordenadora de CENTRO DE DIA deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão o presidente da Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 10 dias.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergências, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e/ou Coordenadora CENTRO DE DIA de e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

7. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.
8. Quando o candidato é contactado para a admissão e este não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição para médio e longo prazo, este será informado que serão revistos os critérios de priorização na eventualidade de terem ocorrido alterações.
9. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal presencialmente ou por contacto telefónico. A comunicação poderá ser feita através de carta desde que solicitado.
10. Será motivo de exclusão de candidatura a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.

NORMA 14ª

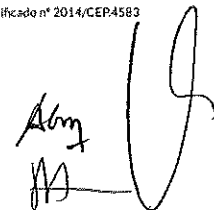
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CENTRO DE DIA, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 Mês.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente.
 - b) Apresentação dos outros utentes.
 - c) Visita a todos os espaços do CENTRO DE DIA, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados.
 - d) Apresentar o programa de atividades do CENTRO DE DIA.
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações.
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares.
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente (quando aplicável).
4. 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.
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada.

NORMA 15ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, do qual faz parte:
 - a) Ficha de Candidatura Sénior (partes A e B) onde consta:
 - Identificação do utente.
 - Data de início da prestação de serviços.
 - Identificação e contacto do familiar ou representante legal.
 - Identificação e contacto do médico assistente.
 - Identificação da situação social.
 - b) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.
 - c) Exemplar do Contrato da Prestação de Serviços.
 - d) Cálculo da comparticipação do utente e dos descendentes, comprovativos dos rendimentos e das despesas.



- e) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
 - f) Programa de Acolhimento/ Relatório.
 - g) Declaração de divulgação de fotos /vídeos nos meios de comunicação.
 - h) Lista de Bens do Cliente (quando aplicável).
 - i) Questionário de Admissão – Alimentação.
 - j) Plano Individual do utente/ Relatório.
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas numa plataforma informática de gestão da resposta de CENTRO DE DIA.
 - l) Elementos solicitados no ato da inscrição, norma 11, nº 1.
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
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 16ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de CENTRO DE DIA funciona durante todos os dias úteis do ano, das 8h 30min às 18h 30min.
2. A instituição encerra apenas nos seguintes dias:
 - o Feriados obrigatórios;
 - o Tolerância de ponto:
 - ✓ Véspera de Natal
 - ✓ Véspera de Ano Novo
 - ✓ Terça-feira de Carnaval
 - ✓ Segunda-feira de Páscoa em substituição do feriado Municipal
 - ✓ Os dois últimos dias úteis do mês de agosto para limpeza e desinfeção das instalações e equipamento

NORMA 17ª CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC= RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente
RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas

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 mantém-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 período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

Zohu Vazquez

AGM *PA*

- 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 cliente 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;
 - g) De capitais;
 - 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;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 18ª
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:

<i>Cuidados e serviços previstos da NORMA nº 8</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + fim-de-semana</i>
<i>Apenas o previsto no n.º 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do n.º 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d)</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) e d)</i>	55%	60%
<i>Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros</i>	<i>A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço</i>	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 17ª 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 despesa.
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será comunicada aos clientes, entrando em vigor 30 dias após a comunicação;
6. Desde que não se contrariem os critérios de admissibilidade pode ser estabelecida uma mensalidade mínima;
7. A prestação de outros serviços, para além dos atrás referidos, implicará um acréscimo na participação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
8. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade.
9. Caso não entregue os documentos comprovativos dos rendimentos do agregado, a Direção é livre de definir o montante da mensalidade.

NORMA 19ª

MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, 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 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
5. É obrigatória a apresentação de comprovativo de atualização de rendimentos do utente no início de cada ano civil. A não atualização anual dos rendimentos implica a aplicação da mensalidade máxima em vigor nesse ano.

NORMA 20ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente a seguir à prestação dos serviços.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade.
5. Os dias de feriado não serão descontados em caso algum;

6. No caso de cessação dos serviços (por exemplo pelo motivo de desistência, falecimento ou outros) do utente/cliente antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 50% do valor da mensalidade. Caso a cessação ocorra depois do dia 15 paga os 100% da mensalidade.
7. No caso de o utente/cliente ser admitido antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.

NORMA 21ª

SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

1. Não estão incluídos no valor a pagar pela mensalidade os seguintes serviços:
 - a) Aquisição de material de incontinência.
 - b) Transporte em táxi ou ambulância.
 - c) Suplementos alimentares.
 - d) Cuidados de imagem (cabeleireiro, pedicure, manicure, esteticista, entre outros).
2. O acompanhamento e transporte, na ausência da família, a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico terão um custo extra mensalidade conforme o estabelecido no Anexo 1.
3. Todas as restantes despesas não previstas no contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 22ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições e horários:
 - Reforço alimentar - 10h15m
 - Almoço - 12h30m
 - Lanche - 16h
2. Poderá ser fornecido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 23ª

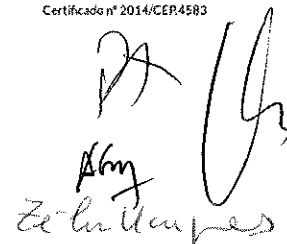
CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM

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

NORMA 24ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes devem seguir as seguintes instruções:
 - a) as roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
 - b) A roupa pessoal deve estar devidamente marcada, permitindo a respetiva identificação.
 - c) o CENTRO DE DIA não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado.
 - d) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados pelos serviços de lavandaria da instituição.



Handwritten signatures of staff members, including one that appears to be 'Zé Luís Mendes'.

NORMA 25ª TRANSPORTE

O cliente pode usufruir do serviço de transporte para a frequência de Centro de Dia.
O transporte funciona das 9h às 10h15 e das 17h às 18h15m.

NORMA 26ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. O CENTRO DE DIA proporciona o plano anual e semanal de atividades com a participação de todos os técnicos e os próprios utentes que procurará dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do idoso.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa multidisciplinar.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. Os passeios/ deslocações dos utentes são previamente comunicados aos próprios, para que se pronunciem sobre a sua participação ou não na mesma. Caso se justifique será também comunicado à pessoa responsável pelo utente.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA 27ª APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 28ª ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. O utente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família do Serviço Nacional de Saúde). Se eventualmente o utente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade.
2. O acompanhamento aos clientes desta resposta social a consultas e exames auxiliares de diagnóstico é da responsabilidade dos familiares. Se por motivo de impedimento total da família pode um colaborador acompanhar estando sujeito a um pagamento desse serviço de acordo com o estabelecido na norma 21ª serviços não incluídos.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). Entra de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112 e apenas na impossibilidade desta acompanhar é que o cliente será acompanhado por um colaborador da Instituição nomeado pela Coordenadora.
 - a) Caso o cliente regresse à Instituição devem ser respeitadas as orientações médicas.
 - b) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os cuidados necessários e disponíveis e contacta a família para expor a situação.

NORMA 29ª
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

- a. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e termo de responsabilidade.
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos da prestação do serviço.

NORMA 30ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 31ª
SAÍDAS DOS UTENTES

1. As saídas dos utentes são livres, desde que devidamente comunicadas e sujeitas a horário estabelecido.
2. Na existência de qualquer limitação pessoal que possa colocar em risco a segurança física / psíquica do utente, só terão autorização para sair desde que acompanhados por familiar, pessoa significativa ou funcionário da instituição.
3. Sempre que o utente se ausente do CENTRO DE DIA, deve informar se ainda regressa nesse dia e em que horário.

NORMA 32ª
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 e que estejam depositados no cofre da instituição;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Todos os bens que se encontrem à guarda do utente e que estes se danifiquem pela sua má utilização ou pelo desgaste natural, a reparação dos mesmos é da responsabilidade do próprio utente/ família.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 33ª
PESSOAL

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

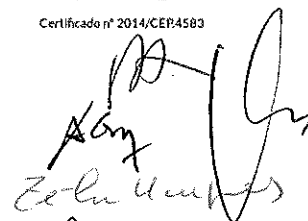
NORMA 34ª
DIREÇÃO/ COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A coordenadora da resposta social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica;

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 35ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E DOS FAMILIARES E/OU PESSOAS DE REFERÊNCIA



1. Os **utentes** em CENTRO DE DIA têm **direito**, nomeadamente, a:
 - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade.
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade.
 - c) Ser informada sobre o funcionamento da CENTRO DE DIA e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada.
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar.
 - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social.
 - h) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD.
 - i) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. Constituem **deveres** dos **utentes**, nomeadamente, os seguintes:
 - a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades.
 - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes.
 - c) Cumprir o Regulamento Interno.
 - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PI e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados.
 - e) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos.
 - f) Tratar os demais clientes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - g) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
 - h) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
 - j) Respeitar o horário das refeições e das saídas e entradas.
 - k) Indicar o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar em caso de necessidade.
 - l) Suportar todos os custos não contemplados na mensalidade.
 - m) Não possuir nem consumir bebidas alcoólicas, exceto à refeição quando for permitido.
 - n) Não fumar dentro da Instituição.
 - o) Comunicar à instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências.

3. Os **familiares e pessoas de referência** têm **direito**, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global do CENTRO DE DIA.
 - b) Participar na avaliação diagnóstica caso este o deseje.
 - c) Ter acesso à informação que diga respeito ao utente, com a devida autorização do próprio.

4. Constituem **deveres dos familiares e pessoas de referência**, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno.
- b) Colaborar com a equipa.
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes.
- d) Zelar pela boa conservação do CENTRO DE DIA e dos bens e equipamentos.
- e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão. *Zola Marques*

NORMA 36ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão.
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- f) Lealdade e respeito por parte dos utentes, pessoas próximas e colaboradores.
- g) Receber todos os meses e até ao dia 8 do mês corrente a mensalidade e outras despesas extras.
- h) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância.
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno adequados à satisfação das necessidades dos utentes.
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços.
- g) Manter os processos dos utentes atualizados.
- h) Avaliar a satisfação dos utentes/ responsável através de questionário de satisfação.
- i) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- j) Garantir aos utentes individualidade e privacidade.
- k) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
- l) Garantir o respeito pelos direitos dos utentes e colaboradores.
- m) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.
- n) Possuir livro de reclamações.
- o) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes.

NORMA 37ª
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS

1. A Constituição da República Portuguesa, refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
2. Caso se detetem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre o idoso, o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita o colaborador deve informar, logo que possível, a Coordenadora da resposta social.
 - a) Para a realização do despiste da situação identificada, o elemento técnico designado para o efeito, deve proceder à aferição de dados, efetuando o registo em impresso próprio.
 - b) Após avaliação da situação e sempre que se justifique deve-se proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.

NORMA 38ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, um ao representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato.

NORMA 39ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 dias seguidos, se superior a 1 mês a redução será de 50%.

NORMA 40ª
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO
NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Com a ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação.
4. Os Pioneiros reservam-se o direito de suspender ou resolver o contrato 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, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
5. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da instituição.
6. A decisão de suspender o contrato de frequência no CENTRO DE DIA é da competência da Direção dos Pioneiros, sob proposta da Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

NORMA 41ª
EXÉQUIAS FUNEBRES

1. Na situação de morte do utente deverá, sempre, a Instituição fazer-se representar nas cerimónias fúnebres com um ramo de flores e bandeira.

NORMA 42ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

Dispomos, ainda, livro de reclamações eletrónico disponível em www.ospioneiros.pt.

NORMA 43ª
REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um software de Gestão de CENTRO DE DIA, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII
REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

NORMA 44ª

APLICAÇÃO DO REGIME GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela Instituição "OS PIONEIROS" têm como única finalidade a celebração e execução do contrato de prestação de serviços e a prestação dos cuidados mais adequados aos utentes.
2. A Instituição "OS PIONEIROS", na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados, garante o tratamento de todos os dados pessoais, recolhidos, direta ou indiretamente, de acordo com as obrigações legais decorrentes do RGPD e da Lei de Execução Nacional.
3. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital, obedecerá a regras de integridade e confidencialidade.
4. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e a pessoas autorizadas da Instituição "OS PIONEIROS", tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções, cumprindo sempre o princípio da minimização dos acessos.
5. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação a garantia da minimização, quanto aos prazos de arquivo e conservação, de acordo com o princípio da minimização do prazo de conservação.
6. Os candidatos e os utentes, a qualquer momento, livremente e sem restrições, poderão obter da Instituição "OS PIONEIROS":
 - a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Instituição "OS PIONEIROS", bem como informação sobre as finalidades para que foram recolhidos.
 - b) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão.
 - c) A solicitação, retificação, eliminação dos dados.
 - d) A oposição ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento.
 - e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas.
 - f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores.

7. O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no artigo 6º 1, b), c), d), e) e f) do RGPD, não carecendo do consentimento dos respetivos titulares, com exceção do tratamento da imagem, sendo, relativamente a esta, solicitado o consentimento ao utente ou seu representante.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 45ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 46ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

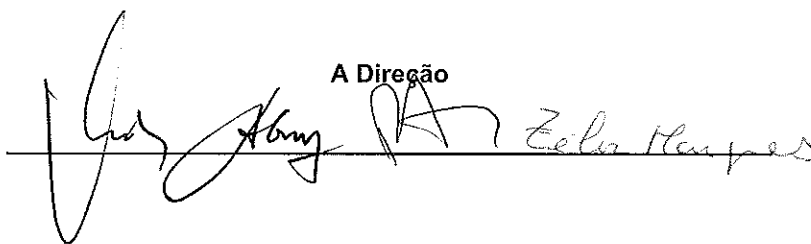
Em caso de eventuais lacunas, desde que não legisladas pela Entidade de Tutela, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 47ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 18 de setembro de 2024

Mourisca do Vouga, - de setembro de 2024

A Direção



Zeina Haines

ANEXO 1

SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

Serviço	Valor	Observações
*Transporte e acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico	0,40€/ Km 5€/ hora colaborador após a 2ª hora	Opcional
*Fisioterapia *Cuidados de imagem – Cabeleireiro e *Manicure	Valor acordado entre utente/ família e o prestador do serviço	Opcional
*Pedicure	5€/ sessão	Opcional
*Material de incontinência *Material específico de enfermagem *Medicação	Sujeito à tabela em vigor	Opcional