



## **CETA SOCIAL**

Cooperativa de Solidariedade, CRL

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **CENTRO DE DIA**

**Vila Nova Sênior**



# **CENTRO DE DIA**

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **ARTIGO 1º**

###### **Âmbito de Aplicação**

O Presente regulamento aplica-se ao equipamento social designado por Vila Nova Sénior, sito na Rua de Vila Nova nº 224/228, Aldoar, Porto, pertencente à Ceta Social, Cooperativa de Solidariedade, CRL.

##### **ARTIGO 2º**

###### **Definição de Centro de Dia**

O Centro de Dia é uma resposta social, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.

##### **ARTIGO 3º**

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

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
3. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
4. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
5. Fomentar as relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
6. Aconselhar e dar indicações aos idosos e respetivas famílias na resolução dos seus problemas.

##### **ARTIGO 4º**

###### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. Incluídos na mensalidade, a Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - Alimentação (do serviço de alimentação fazem parte as seguintes refeições: Almoço e lanche);
  - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
  - Tratamento de roupa de uso próprio, quando suja na instituição;
  - Animação/Ocupação;
  - Apoio psicossocial;
  - Cuidados médicos e de enfermagem geral
  - Transporte/deslocação para a Instituição;
  - Apoio em situações de emergência.
2. Extra-mensalidade, a Instituição presta os seguintes serviços:
  - Serviço de cabeleireiro;
  - Enfermagem especializada;
  - Transporte a consultas/exames/fisioterapia;
  - Aquisição de serviços e bens;
  - Taxas moderadoras em consultas;
  - Participação nos passeios em que se inscrever.

3. Nos diferentes tipos de serviços a Instituição coloca à disposição dos seus utentes o seguinte:

### 3.1. Cuidados Pessoais

- 3.1.1. A Instituição assume a responsabilidade de proporcionar ao utente condições de higiene pessoal e conforto, assistência médica e de enfermagem geral.
- 3.1.2. Os utentes que pretenderem usufruir dos serviços de cabeleireiro na Instituição, poderão fazê-lo em dias e horas a estabelecer nas rotinas da Instituição, pagando o respectivo valor.
- 3.1.3. Todos os utentes têm direito à assistência médica de Clínica Geral na Instituição uma vez por semana, de acordo com o horário estabelecido, e afixado em local visível. As consultas fora destes dias têm de ser marcadas pelo médico ou Enfermeira de Serviço. Se o utente preferir consultas de clínica geral ou especialidade na medicina privada, terá, em todos os casos de dar conhecimento à Diretora Técnica. O utente e/ou responsáveis responsabilizar-se-ão pelo pagamento das respectivas despesas.
- 3.1.4. A assistência de enfermagem geral é assegurada pelo Serviço de Enfermagem, todos os dias, cinco dias por semana, em horário devidamente afixado.
- 3.1.5. Aquando da entrada, o utente ou os seus responsáveis expressarão por escrito, o consentimento, para se sujeitarem aos actos médicos ou tratamento que lhes sejam prescritos.
- 3.1.6. Os serviços gerais e especiais de saúde, que compreendam internamentos, quer em estabelecimentos públicos, quer em casas de saúde particulares; os meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica; os estudos radiológicos; material clínico; a enfermagem especializada; fraldas, medicamentos, bem como qualquer outro material de enfermagem especializado, são sempre encargo dos utentes e/ou seus responsáveis.
- 3.1.7. O utente assume o pagamento do transporte para consultas e/ou tratamentos médicos, segundo marcação antecipada em mapa de serviço.
- 3.1.8. Sempre que o utente necessitar de recorrer a um hospital, o transporte deverá ser efectuado em ambulância, se necessário. A Instituição não dispõe de transporte próprio em ambulância, pelo que se tiver de recorrer ao transporte por parte de Bombeiros ou outras entidades, o utente suporta o custo de ida e regresso.
- 3.1.9. Em caso de recusa de tratamentos médicos e/ou deslocação ao hospital, o utente ou os seus responsáveis, terão de assinar um termo de responsabilidade.
- 3.1.10. Sempre que seja detectada no utente doença infecto-contagiosa, ou mental, ou estado de neurose que possa pôr em perigo a saúde e bem-estar dos restantes utentes, ou do pessoal, ou o bom funcionamento da Instituição os responsáveis respectivos devem providenciar imediatamente, no sentido de uma solução urgente, que pode implicar internamento adequado, com encargos e responsabilidade do próprio e de seus responsáveis.

### 3.2. Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

- 3.2.1. Os utentes poderão usufruir dos benefícios de uma ocupação terapêutica, nos vários sectores de ocupação. Estas actividades ocupacionais de tempos livres serão sempre voluntárias, participadas e escolhidas pelo próprio utente, dentro das suas aptidões.
- 3.2.2. A Instituição fomenta a organização das actividades socioculturais e recreativas, descritas no Plano de Atividades devidamente afixado com a frequência e regularidade determinadas pelas circunstâncias.
- 3.2.3. A Instituição dispõe de um serviço de apoio social aos utentes para uma melhor integração e dinamização dos projectos de vida.

### 3.3. Nutrição e Alimentação

- 3.3.1. Os utentes têm direito à alimentação, designadamente: almoço e lanche.
- 3.3.2. Poderá ser fornecido ao utente um reforço para o jantar, mediante pagamento do mesmo.
- 3.3.3. A alimentação é igual para todos os utentes, sendo, contudo, respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
- 3.3.4. Todas as refeições serão servidas no refeitório da Instituição, no horário afixado.
- 3.3.5. Por motivos de higiene, de segurança e de saúde não poderão ser levados alimentos para fora do refeitório, à excepção de água.
- 3.3.6. A Instituição não se responsabiliza pelos danos causados à saúde por outros alimentos que possam ser ingeridos fora do seu refeitório, com excepção dos servidos pelas colaboradoras de serviço e que sejam provenientes da cozinha.
- 3.3.7. Caso um utente queira alterar o regime da sua dieta, deverá requisitá-la ao médico ou à enfermeira.

3.3.8 A ementa é afixada semanalmente em local visível.

### **3.4. Higiene, Segurança e Limpeza**

- 3.4.1. A Instituição dará prevalência a auto-independência, no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a autonomia individual e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e a manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na Instituição.
- 3.4.2. A roupa que seja lavada na lavandaria da Instituição, terá de estar devidamente identificada com o número atribuído aquando da entrada na mesma.
- 3.4.3. Para a identificação da roupa cada utente terá uma fita com a indicação do número correspondente, para etiquetagem. Esta identificação deverá sempre ser feita pelo utente ou responsáveis.
- 3.4.4. A roupa terá de estar devidamente identificada com o número atribuído aquando da entrada na Instituição.
- 3.4.5. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a Instituição não possua, terão de ser suportadas pelo utente.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **ARTIGO 5º**

##### **Condições de Admissão**

1. A admissão é da competência da Direção da Ceta Social, com base no parecer da Diretora Técnica.
2. Não poderão ser admitidas:
  - 2.1. Com idade inferior a 60 anos;
  - 2.2. Pessoas que manifestem vontade de não serem admitidas no Centro de Dia;

#### **ARTIGO 6º**

##### **CrITÉrios de Admissão**

##### **1. Poderão ser admitidas no Centro de Dia se:**

- 1.1. Residir, preferencialmente, no Concelho do Porto;
- 1.2. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar os cuidados;
- 1.3. Situações especiais a analisar pela Direção.

#### **ARTIGO 7º**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de pré-inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, na mesma deverá constar os números dos respetivos documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do utente e dos seus responsáveis;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e dos seus responsáveis;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
2. Deverá fornecer cópia dos seguintes documentos, para constar do processo do candidato:
  - 2.1. Boletim de vacinas e relatório médico físico e psíquico (historial), comprovativo da situação clínica do utente;
  - 2.2. Declaração do médico com a medicação crónica e o respectivo valor médio;
  - 2.3. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
3. O período de candidatura decorre no seguinte horário:
  - Às Terças-feiras das 9h às 12h e às Quintas-feiras das 14h às 17h.

## **ARTIGO 8º**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
2. A informação da decisão será dada por escrito ao utente ou aos responsáveis por este.
3. No acto da admissão é efectuado o pagamento da mensalidade do mês corrente e de um depósito caução de valor igual;
4. Se vier a apurar-se falsidade nas declarações do utente ou dos seus responsáveis ou na documentação entregue para a formação do processo individual, este é convidado a deixar definitivamente a Instituição, não tendo direito a qualquer reembolso dos valores entregues, sendo notificado pela Direção do equipamento, pelo facto imputado.
5. A entrada na Instituição pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços que vinculará as partes e que, por isso, terá de ser respeitado e cumprido na íntegra.
6. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais, válidas juridicamente, a que os utentes e/ou seus responsáveis devem manifestar integral adesão.
7. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes e/ou seus responsáveis, após a entrega de um exemplar do Regulamento Interno e sua cuidadosa leitura e explicação por parte da Diretora Técnica, devem assinar o documento comprovativo da sua recepção, conhecimento e compromisso de aceitação das regras nele constantes.
8. Os utentes serão admitidos de segunda a sexta-feira, em horário a acordar com a Diretora Técnica.
9. No acto de admissão o utente deverá ser acompanhado pelos seus responsáveis. Serão conduzidos pela Diretora Técnica, a uma visita guiada à Instituição, onde esta explicará os procedimentos, os serviços e as condições gerais do Centro de Dia.

## **ARTIGO 9º**

### **Processo Individual do Utente**

1. Todos os utentes terão um processo individual de onde constarão os seguintes elementos:
  - 1.1 Os documentos descritos no artigo 6º;
  - 1.2 Relatório da situação social e clínica;
  - 1.3 Ficha de Avaliação do grau de Autonomia;
  - 1.4 Plano de Intervenção;
  - 1.5 Contrato de prestação de serviços;
  - 1.6 Outros documentos considerados relevantes.

## **ARTIGO 10º**

### **Listas de Espera**

1. A valência de Centro de Dia da Vila Nova Sénior, tem capacidade para 40 utentes de ambos os sexos.
2. A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado ou por familiar próximo, em impresso próprio.
3. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento.
4. No caso de não ser possível proceder à admissão do utente por inexistência de vagas, o candidato fica em lista de espera.
5. A lista de espera funciona de acordo com a data de aprovação da candidatura pela Direção da Ceta Social, salvo situações excepcionais.
6. Semestralmente, será efectuada a reavaliação do candidato, através da realização de uma entrevista feita pela Diretora Técnica.
7. Logo que se verifique a existência de uma vaga tal será comunicado, por escrito, ao candidato.

### CAPÍTULO III

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### ARTIGO 11º

#### Instalações

1. A Instituição está situada na Rua de Vila Nova número 224/228, na Freguesia de Aldoar, Concelho do Porto.
2. As áreas que constituem as instalações, incluindo as reservadas ao pessoal, são as seguintes: instalações sanitárias, vestiários, sala de pessoal, cozinha, áreas comuns; e zonas reservadas aos utentes: espaços amplos com muita luminosidade e abundante jardim privativo e percurso pedonal; mobiliário geriátrico; cabeleireiro e pedicura; diferentes salas de convívio, sala de refeição e gabinetes administrativos.

### ARTIGO 12º

#### Horários de Funcionamento

A Valência de Centro de Dia, do equipamento social Vila Nova Sénior, funciona, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00.

### ARTIGO 13º

#### Entrada e Saída de Visitas

Os horários de entrada e saída de visitas, para a valência de Centro de Dia, serão definidos e afixados pela Diretora Técnica.

### ARTIGO 14º

#### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado na instituição, sito na Rua de Vila Nova nº224/228.
2. O pagamento das mensalidades deve ocorrer até ao dia 12 de cada mês.
3. O atraso no pagamento da mensalidade no prazo estabelecido será penalizado com 5% do valor mensal. Será agravada de mais 10% passados 22 dias do prazo limite indicado na alínea anterior.
4. Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição/frequência no caso de atrasos de pagamento de mensalidades, sem justificação, superiores a 30 dias contados a partir do último dia do pagamento respectivo.
5. Caso as despesas com a assistência médica privada, medicação e fraldas não sejam liquidadas pelo valor que resta dos rendimentos do utente, os responsáveis por este, deverão participar os valores, liquidando a dívida.

### ARTIGO 15º

#### Tabela de Participação dos Utentes

1. A tabela de participações foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com a legislação em vigor, a percentagem da participação do utente para a valência de Centro de Dia será no máximo, 40% do valor *per capita* do agregado familiar. No entanto, enquanto o acordo de cooperação não entrar em vigor, será cobrado ao utente uma mensalidade de 280€
3. Sempre que seja requisitado o reforço do jantar o valor a pagar poderá chegar aos 50% do valor *per capita* do agregado familiar.
4. O valor do reforço de jantar enquanto o acordo de cooperação não é celebrado são 50€ mensais.
5. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Rendimento per capita} = \frac{\text{Rendimento mensal ilíquido} - \text{Despesas fixas}}{\text{Número de elementos do agregado familiar}}$$

6. O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
7. No que respeita às despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:
  - 7.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - 7.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - 7.3. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - 7.4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovadas com declaração médica.
8. No caso de existirem períodos de ausência, devidamente justificados, por atestado médico ou outro documento, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal proporcional ao tempo de ausência, no máximo 25% da mensalidade. Esse período deverá ser superior a quinze dias consecutivos e inferior a um mês, salvo casos excepcionais. Para que o desconto seja efetuado, é necessário que a Instituição seja informada com a devida antecedência, sempre que possível;
9. Caso o utente seja admitido depois do último dia de pagamento, este só pagará o proporcional aos dias da sua estadia e respectivos serviços que lhe sejam inerentes.
10. Os valores das comparticipações serão atualizados anualmente, aquando da atualização das pensões e reformas, tendo sempre em conta o rendimento per capita.
11. A comparticipação terá em conta os rendimentos do agregado familiar e a sua composição;
12. Sempre que haja fundada dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade;
13. A comparticipação mensal do utente e a comparticipação familiar mensal, quando esta exista, é efectuada no total de 12 mensalidades.
14. No caso de não ter sido celebrado o Acordo de Cooperação entre a Ceta Social e o Instituto de Segurança Social, os utentes terão que pagar um valor fixo de mensalidade. No momento de celebração do Acordo, os utentes passarão a pagar o correspondente ao Protocolo de Cooperação em vigor.
15. Situações excepcionais serão analisadas e decididas pela Direção.

## **ARTIGO 16º**

### **Refeições**

1. A Instituição estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes que serve.
2. As refeições por norma serão servidas nos seguintes horários:
  - Almoço - 12h;
  - Lanche - 16h;
3. Os regimes de alimentação especial (suplementos alimentares) para diabéticos e/ou pessoas em convalescença serão servidas por norma nos seguintes horários:
  - Reforço Manhã - 10h30;
  - Reforço Tarde - 14h30;
4. As ementas serão da responsabilidade de técnicos habilitados. Depois de recolherem o parecer favorável da Direção, serão afixadas semanalmente em local visível.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
6. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
7. À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.

## **ARTIGO 17ª**

### **Atividades/Serviços Prestados**

1. A Instituição dispõe de um conjunto de atividades lúdicas, recreativas e terapêuticas, incluídas na mensalidade, de Segunda a Sexta-feira, tais como:
  - 1.1. Ginástica; Relaxamento; Informática; Teatro; Dança; Pintura; Música; Expressão artística; Trabalhos Manuais;

## **ARTIGO 18º**

### **Passeios ou Deslocações**

Os passeios e deslocações organizados pela Instituição, serão custeados pelo utente e/ou seus responsáveis.

## **ARTIGO 19º**

### **Quadro de Pessoal para Centro de Dia**

O quadro de pessoal da Instituição obedece ao determinado na legislação em vigor, encontrando-se afixado em local bem visível.

## **ARTIGO 20º**

### **Direção Técnica**

À Diretora Técnica cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos. Cabe-lhe, igualmente, dirigir, coordenar e supervisionar a acção de todos os colaboradores afectos ao equipamento.

## **ARTIGO 21º**

### **Ajudante Ação Direta**

1. As Ajudantes de Ação Direta trabalham diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executam a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
  - 1.1. Recebem os utentes e fazem a sua integração no período inicial de utilização do equipamento;
  - 1.2. Procedem ao acompanhamento diurno dos utentes, dentro e fora do estabelecimento, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
  - 1.3. Asseguram a alimentação regular dos utentes;
  - 1.4. Recolhem e cuidam dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
  - 1.5. Prestam cuidados de higiene e conforto aos utilizadores e colaboram na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
  - 1.6. Requisitam, recebem, controlam e distribuem os artigos de higiene e conforto;
  - 1.7. Reportam à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
  - 1.8. Conduzem, se habilitadas, as viaturas da instituição, sob a autorização escrita da Direção e superintendência da Diretora Técnica.
  - 1.9. Fazem registos das ocorrências;

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **ARTIGO 22º**

### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Utilizar todas as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.
2. Ser informado das normas e regras vigentes.
3. A assistência médica de Clínica Geral e cuidados de enfermagem geral.
4. Ter cuidados de conforto e de higiene.
5. Ser tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.



6. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada;
  7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  8. Receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido pela Instituição. Este horário deve ser sempre respeitado por utentes, familiares e amigos.
  9. Apresentar reclamações à Diretora Técnica
  10. Reclamar no Livro de reclamações que está disponível na receção.
11. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
  12. Realizar refeições fora da Instituição devendo avisar a Diretora Técnica, com uma antecedência de 24 horas.
  13. Utilizar o telefone para comunicarem para o exterior, sendo que as chamadas serão pagas pelos utentes ou seus responsáveis.

## **ARTIGO 23º**

### **Deveres dos Utes**

São deveres dos utentes:

1. Fornecer à Diretora Técnica, no ato da admissão, os dados pessoais referidos no ponto 1 e 2 do artigo 7º.
2. Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados.
3. Indicar, no ato da admissão, a pessoa a contactar (responsáveis), em caso de necessidade para que conste do processo individual do utente.
4. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
5. Cooperar com os colaboradores do Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
6. Avisar a Instituição de qualquer alteração do serviço.
7. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição.
8. Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente os das refeições.
9. Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.

É proibido aos utentes:

1. Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização da Direção da Instituição.
2. Guardar no Centro de Dia, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente.
3. Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
4. Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
5. Receber das visitas, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica.
6. Usar ou acender qualquer lamparina, ou vela, nas áreas comuns.
7. Ausentarem-se da Instituição sem que seja assumida a responsabilidade dessa ausência, por escrito.
8. Ter à sua guarda medicamentos.

## **ARTIGO 24º**

### **Direitos do representante legal /familiar**

São direitos do representante legal / familiar:

1. Utilizar as instalações da Instituição que lhes forem destinadas (Salas de Convívio).
2. Ser informado das normas e regras vigentes.
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados ao utente, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada.
5. Participar nas atividades que a instituição convidar, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Apresentar sugestões ou reclamações à Diretora Técnica.
7. Ter conhecimento da ementa semanal e dos serviços prestados ao utente.

## **ARTIGO 25º**

### **Deveres do representante legal /Familiar**

1. Indicar, no ato da admissão, as pessoas a contactar (responsáveis), em caso de necessidade.
2. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que seja feito fora da Instituição.
3. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
4. Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.
5. Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.
6. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas dos utentes do Centro de Dia e dar conhecimento dos acompanhantes.
7. Fornecer vestuário, calçado e consumíveis adequados ao familiar.
8. Fornecer à Diretora Técnica, no ato da admissão, os dados pessoais referidos no ponto 1 e 2 do artigo 7º.
9. É proibido ao representante legal /familiar:
  - a) Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
  - b) Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
  - c) Dar aos utentes, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica.
  - d) Usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos ou áreas comuns.
  - e) Dar à guarda dos utentes medicamentos.

## **ARTIGO 26º**

### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários.
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no acto da admissão.

## **ARTIGO 27º**

### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos.
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores e testes de avaliação.
5. Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes actualizados.
6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
7. Dispor de um Livro de Reclamações.
8. Manter devidamente actualizados os valores das participações e respectivas condições de prestação.

## **ARTIGO 28º**

### **Direitos dos Funcionários**

1. Dispor de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
2. Serem informados atempadamente de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhes sejam atribuídas;

3. Participarem nas reuniões de funcionários, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças;
4. Serem respeitados pelo trabalho que efectuam;
5. Terem acesso a acções de formação na respetiva área de trabalho.

## **ARTIGO 29º**

### **Deveres dos Funcionários**

1. Serem assíduos e pontuais;
2. Cumprirem com zelo as funções que lhes sejam atribuídas;
3. Guardarem sigilo profissional e atuarem com base em princípios de ética e deontologia;
4. Respeitarem as orientações que lhes sejam transmitidas pelos superiores;
5. Tratarem com respeito e dignidade os utentes, familiares e amigos;
6. Respeitarem os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa;
7. Comunicarem por escrito e/ou oralmente aos superiores, as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;
8. Utilizarem cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;
9. Participarem nas reuniões de funcionários;
10. Participarem em Ações de Formação contínua, de carácter interno e externo.
11. Cumprirem e fazerem cumprir as normas do presente regulamento.

## **ARTIGO 30º**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. A suspensão e/ou cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa do utente;
2. Sempre que se verifique:
  - 2.1. Desistência do utente;
  - 2.2. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
  - 2.3. Inadequação dos serviços às necessidades;
  - 2.4. Insatisfação do utente;
  - 2.5. Inadaptação do utente aos serviços.
3. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Instituição.
4. A carta de rescisão do contrato deverá ser dirigida à Direção da Ceta Social, com a antecedência mínima de 15 dias úteis.
5. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos a partir do dia da sua recepção pela entidade.
6. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
7. Em caso de desistência, o utente deixa de fazer parte do estabelecimento após 15 dias úteis da recepção da carta de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

## **ARTIGO 31º**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Entidade**

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa da entidade.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. Pessoas que, na triagem, revelaram comportamentos violentos e/ou agressivos que possam por em causa a segurança e o bem-estar de outros utentes.
4. O contrato caduca no caso de se verificar a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de

desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços na resposta social em referência.

5. À Direção é reservado o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, os seus familiares ou responsáveis, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
6. A suspensão ou a resolução do contrato são da competência da Direção da Ceta Social, após análise do parecer técnico da Diretora.
7. A decisão de suspender ou resolver o contrato é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento aos responsáveis.
8. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

## **ARTIGO 32º**

### **Contrato**

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é elaborado um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao utente e/ou responsáveis, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua sequência e o valor da comparticipação a suportarem.
2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado.

## **ARTIGO 33º**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável à Instituição**

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada no Centro de Dia pode ocorrer por:
  - 1.1. Desistência do utente;
  - 1.2. Óbito do utente.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. As despesas do Funeral serão custeadas pelo próprio utente, familiares, ou então pelas pessoas responsáveis por este.
4. No ato de admissão, as pessoas responsáveis, deverão assinar documento da Instituição, declarando assumir a responsabilidade de todas as despesas do funeral.
5. Em caso de óbito ou desistência, o utente e/ou responsáveis terão que pagar o proporcional da prestação de serviços dos dias em que esteve na Instituição até ao óbito ou desistência.

## **ARTIGO 34º**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **ARTIGO 35º**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais 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.

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

### **ARTIGO 36º**

#### **Casos omissos**

Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção da Ceta Social.

### **ARTIGO 37º**

#### **Disposições Complementares**

1. Em caso de sinistro ou furto a Instituição não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente.
2. A Instituição, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à Diretora Técnica, mediante um documento escrito, ficando, neste caso, depositados em nome dos utentes proprietários no Cofre da Instituição.
3. Em caso algum os utentes deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores ao serviço do estabelecimento.
4. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos colaboradores ao serviço da Instituição para efectuarem compras pessoais ou outros recados. Em caso de estarem impossibilitados de o fazerem deverão contactar a Diretora Técnica.
5. Os danos provocados nas instalações ou nos equipamentos de forma deliberada pelo utente, deverão ser suportados por este e/ou pelos seus responsáveis.

### **ARTIGO 38º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em 28 de novembro de 2017.