



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA

Setúbal

Capítulo I

Disposições gerais

NORMA I

(Caracterização e Localização)

1. A Liga dos amigos da Terceira Idade (LATI), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada em 17/11/1981, no livro nº 1 das Associações de Solidariedade Social a folhas 95 e verso, sob o nº 88/81, com acordo de cooperação para a resposta social Centro de Dia, celebrado com o Centro distrital de Segurança Social de Setúbal, sedeada no Centro Comunitário do Bocage, sito na Praceta da Solidariedade, 2910-856 em Setúbal, contribuinte nº 501087451.

2. O Centro de Dia tem capacidade para 80 utentes.

NORMA II

(Missão da LATI)

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, através das diversas respostas sociais, privilegiando as mais carenciadas.

NORMA III

(Visão)

Consolidar os serviços prestados, promovendo a melhoria contínua e criar novas respostas em função das necessidades emergentes.

NORMA IV

(Valores)

Solidariedade - comunhão de atitudes e sentimentos em prol dos outros.

Respeito - estima e consideração pelos outros assim como o respeito pela reserva da vida privada.

Ética - respeito pelos usos e costumes.

Igualdade - igualdade de tratamento entre géneros, classes sociais, etnias, religião e nacionalidade.

Humanismo - respeito pela dignidade do ser humano .

NORMA V

(Política de Qualidade)

A política da LATI é proporcionar serviços de qualidade nas diversas respostas sociais, melhorando a qualidade de vida dos clientes. A instituição tem como compromisso a melhoria contínua dos serviços prestados, através do controlo de processos, envolvimento dos colaboradores e compromisso da Direção.

NORMA VI

(Objetivos gerais)

1. A LATI define-se como uma instituição prestadora de serviços à sociedade e à família, em que todos participam, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da Instituição.

2. A LATI, nas suas atuações, tem como objetivos:

a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;

b) Assegurar aos indivíduos e respetiva família a satisfação das necessidades básicas.

NORMA VII
(Organização)

O estabelecimento é tecnicamente dirigido por uma Diretora Técnica que responde perante a Direção pelo bom funcionamento e eficiência dos serviços, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade aos utentes.

Capítulo II
Caracterização da resposta social

NORMA VIII
(Âmbito)

1. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços de apoio a pessoas, com total ou parcial autonomia, contribuindo para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

2. O Centro de Dia funciona de segunda a sexta, entre as 8h e as 19h, e, excecionalmente, em casos devidamente analisados, aos fins de semana, disponibilizando os seguintes serviços:

- a. Fornecimento de refeições (pequeno almoço, almoço e lanche);
- b. Higiene pessoal;
- c. Atividades de convívio, animação, e preparação física, tanto nas suas instalações como no exterior de acordo com o Plano de Atividades.

3. O Centro de Dia poderá proporcionar aos clientes, mediante pagamento adicional, os seguintes serviços:

- a. Refeições (jantar e fim de semana);
- b. Higiene pessoal ao fim de semana;
- c. Tratamento de roupa.
- d. Transporte do/para o Centro de Dia.

NOTA: O transporte do/para o Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, segundo os horários e percursos estabelecidos pela Instituição. Só em situações excecionais, devidamente analisadas pela Diretora Técnica, poderá ser assegurado o transporte ao fim de semana.

NORMA IX **(Objetivos específicos)**

1. A resposta social de Centro de Dia, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos incentivando as relações inter-familiares e inter-geracionais;
- b) Oferecer aos idosos, um espaço de vida socialmente organizada e adaptado às suas idades, contribuindo para a estabilização ou o retardar do processo de envelhecimento e/ou de dependência;
- c) Promover a integração social e os direitos de cidadania, estimular o espírito de solidariedade e entreajuda dos utentes e respetivas famílias;
- d) Promover o convívio e o relacionamento entre idosos e outros grupos etários de modo a evitar o seu isolamento;
- e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio, qualidade de vida, mas também para que aceitem os seus condicionalismos;
- f) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.

Capítulo III
Processo de Admissão e Mensalidades

NORMA X
(Condições gerais de admissão)

1. O cliente deve manifestar vontade em ser admitido.

2. O Centro de Dia da LATI, tem capacidade para 80 utentes de ambos os sexos, com mais de 65 anos.

3. Excecionalmente e sempre que as circunstâncias o determinarem, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior.

4. São condições gerais de admissão e constituirão fatores de acesso prioritário ao serviço de Centro de Dia (hierarquização):
 - a. Ser natural e/ou residente no concelho de Setúbal;
 - b. Fracos recursos económicos;
 - c. Impossibilidade de se bastar a si próprio;
 - d. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos;
 - e. Risco de isolamento social;
 - f. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
 - g. Situações que não exijam cuidados médicos e de enfermagem permanentes;
 - h. Elementos de referência a frequentar respostas da Instituição;
 - i. Idade do cliente;
 - j. No caso de sofrer de doença infecciosa ou mental, terá de apresentar declaração médica justificativa da não existência de perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada, de forma que não comprometa o normal funcionamento da resposta social.

NORMA XI
(Pedido de admissão)

1. O pedido de admissão poderá ser efetuado pela pessoa que se está a candidatar ao serviço de Centro de Dia, pelo seu representante, ou por via Institucional.

2. Para proceder à candidatura, deverá preencher a ficha de candidatura com indicação do(s) responsável(eis) pelo utente e apresentar os seguintes documentos, ou respetivas cópias :

- a) Bilhete de identidade/cartão do cidadão do cliente e do representante legal;
- b) Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal;
- c) Cartão de beneficiário do cliente;
- d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) ou de outro subsistema de saúde;
- e) Recibos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, relativos ao mês anterior à data de candidatura e a última declaração de IRS e respetivos anexos;
- f) Documento comprovativo da pensão;
- g) Declaração médica comprovativa da situação clínica do cliente;
- h) Recibo da renda de casa ou declaração do banco onde conste o valor da prestação do empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
- i) Comprovativo de despesas com medicação prolongada;
- j) Foto do cliente.

NORMA XII
(GESTÃO DE VAGAS)

1. Sempre que existirem vagas e existir mais que um candidato para a mesma (lista de candidatos), a técnica social procede, no prazo máximo de 5 dias úteis, à hierarquização dos candidatos (no máximo 5) e remete a mesma para a Diretora, tendo em conta:

- a. As fichas de inscrição;
- b. Os critérios de admissão dos utentes;
- c. Os critérios de hierarquização;
- d. A lista de candidatos.

2. Cabe à Diretora Técnica, no prazo máximo de 3 dias úteis, tendo como base o relatório técnico, indicar qual o candidato aprovado.

NORMA XIII

(Admissão)

1. Após a candidatura, a situação social e económica será analisada pela Diretora Técnica, que decidirá sobre a proposta de integração.
2. A admissão será concretizada através da assinatura do contrato de prestação de serviços pelo utente e/ou responsável deste e pela Instituição, onde se especificam os serviços a prestar.
3. A admissão implica a concordância, do cliente e do responsável, com os princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.
4. Aquando da admissão e antes do início da prestação de serviços, é elaborado um Plano Individual de Cuidados, tendo em conta as características e necessidades identificadas.
5. Todos os clientes têm um processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
6. Nos casos em que o cliente evidencie alguma demência que lhe provoque falta de discernimento para perceber que não se poderá ausentar sozinho das instalações do Centro de Dia, será exigido ao familiar responsável a assinatura de um termo de responsabilidade, em que assume os riscos inerentes a uma possível saída.

NORMA XIV
(Mensalidade)

1. No momento da inscrição, para o cálculo da comparticipação do utente terá que ser entregue prova de rendimentos (comprovativo do valor auferido a título de pensões e declaração de IRS e respetiva nota de liquidação) do agregado familiar, sendo que perante a recusa de apresentação de documentação comprovativa, será legítimo aplicar a comparticipação máxima.

2. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar. Entende-se como agregado familiar o conjunto de elementos que vivem em comum com o utente. A comparticipação mensal (mensalidade), devida pelo utente corresponde no mínimo a 40% dos rendimentos, podendo ser elevada a 50%, no caso de haver necessidade do jantar.

3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo: R- rendimento *per capita*

RF- Rendimento mensal líquido do agregado familiar - Consideram-se todos os tipos de rendimentos, tais como, rendas, pensões, salários...

D- Despesas mensais - Consideram-se como despesas mensais quando são entregues os comprovativos de: renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, medicação de uso continuado em caso de doença crónica.

N- nº de elementos do agregado familiar.

4. O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar corresponde ao duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos.

5. Cabe à Direção o direito da presunção dos rendimentos, nunca perdendo de vista o valor do custo médio do idoso na respetiva resposta social, tendo por referência a fórmula de cálculo apresentada no ponto 3 desta norma.

6. A mensalidade pode ainda ser definida por mútuo acordo entre a Direção da Instituição e o cliente/família. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, quando através duma análise socioeconómica do agregado familiar se conclua haver comprovada carência.

7. A primeira mensalidade deverá ser paga no ato de admissão. No caso do cliente ser admitido na primeira quinzena do mês, paga a totalidade, pagando apenas 50%, no caso da admissão se verificar a partir do dia 15, aplicando-se o mesmo princípio na saída.

As restantes mensalidades terão de ser pagas na altura do recebimento da pensão/reforma, ou impreterivelmente, até ao último dia útil do mês a que diz respeito, na secretaria da Instituição – Lar de idosos, ou, por transferência bancária.

Em simultâneo devem ser pagos os serviços extra, discriminados no recibo.

Em caso de não pagamento dentro do prazo estabelecido será calculado um valor de juros de 20% sobre o valor em falta. Caso o pagamento não seja efetuado até ao 10º dia útil do mês seguinte, o cliente não poderá continuar a frequentar o Centro de Dia.

Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:

a) Medicamentos;

- b) Fraldas;
- c) Ambulâncias;
- d) Cuidados de enfermagem com carácter regular e fisioterapia.
- e) Cabeleireiro ou barbeiro;
- f) Manicura/Pedicura;
- g) Visitas/excursões;
- h) Transporte diário para frequência do Centro de Dia;
- i) Transporte/acompanhamento a consultas.

8. A mensalidade fixada será atualizada todos os anos em Fevereiro, de acordo com a legislação em vigor. Caso não sejam entregues até ao final do mês de Janeiro, os comprovativos dos rendimentos atualizados, necessários ao cálculo da mensalidade a atribuir ao utente, esta será atualizada aplicando a taxa de 15%, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e de pedido de retificação.

9. Até 31 de Agosto terá que ser entregue a declaração de IRS, bem como a respetiva nota de liquidação relativa ao ano anterior.

10. Se se apurar que foram declarados rendimentos não considerados para o cálculo da mensalidade esta será atualizada com retroatividade a Fevereiro.

11. O não cumprimento do disposto nos números anteriores implica a aplicação do disposto na parte final do nº 1 desta norma.

NORMA XV **(REDUÇÃO DA MENSALIDADE)**

1. Haverá lugar a redução na mensalidade, quando a prestação de serviços for interrompida por motivo justificado (ex: hospitalização) e nas seguintes condições:

- a. De 10 a 15 dias úteis – 25%
- b. Mais de 16 dias úteis – 50%
- c. 30 dias – 75%

2. Para beneficiar destes descontos, as faltas terão de ser seguidas e comunicadas aos serviços administrativos ou Diretora Técnica da Instituição com uma antecedência mínima de 8 dias.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

NORMA XVI

(Direitos dos clientes e familiares/responsáveis)

1. São direitos dos clientes e familiares:

- a. A ser admitido no Centro de Dia a pedido do próprio ou de familiares, desde que haja vagas e cumpra os requisitos de admissão.
- b. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades.
- c. À prestação de serviços e cuidados necessários que garantam o seu bem-estar e qualidade de vida.
- d. Ver respeitada a sua intimidade, privacidade, honra e dignidade.
- e. Confidencialidade no tratamento dos dados pessoais.
- f. Reclamar verbalmente ou por escrito.
- g. Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado.
- h. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preços.

NORMA XVII

(Deveres dos clientes e familiares/responsáveis)

1. São deveres dos clientes e familiares:

- a. Colaborar com a equipa que presta apoio ao cliente.
- b. Participar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social.
- c. Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição.
- d. Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes.
- e. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente Regulamento.
- f. Respeitar todos os clientes, a Instituição e os seus representantes.
- g. Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação.
- h. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social.
- i. Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social.
- j. Respeitar os funcionários que contribuem para o bom funcionamento da resposta social.
- k. Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas.

É expressamente proibido:

- a. Fumar dentro das instalações;
- b. Fazer-se acompanhar de animais;
- c. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
- d. Trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas.

NORMA XVIII
(Direitos da instituição)

1. São direitos da Instituição:

- a. Ser tratada com respeito e dignidade (Dirigentes e funcionários).
- b. Receber atempadamente a mensalidade acordada.
- c. Ver respeitado o seu património e bom nome.
- d. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e familiares/responsáveis no ato de admissão.

NORMA XIX
(Deveres da Instituição)

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar de todos os clientes.
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado ao cliente.
- c) Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da Instituição.

Capítulo V
Condições Gerais de Funcionamento

NORMA XX
(Regras de funcionamento)

1. Os clientes do Centro de Dia têm que cumprir todas as regras de funcionamento da resposta social.

2. As refeições são servidas no refeitório nos seguintes horários:
 - Pequeno-almoço – Das 9h às 10h
 - Almoço – 12h/13h – 13h/14 (dois turnos)
 - Lanche – 16h
3. Aos utentes diabéticos é servido um complemento às 15h.
4. Os clientes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica.
5. O serviço de Centro de Dia fornece aos idosos as refeições de acordo com o estabelecido no contrato.
6. A ementa semanal é afixada para conhecimento dos clientes/ familiares.
7. O cliente pode optar por realizar o jantar no domicílio, e nesse caso o jantar será composto por sopa, sandes e fruta.
8. O transporte e acompanhamento a qualquer consulta pode ser realizado mediante pagamento a acordar previamente.
9. A ausência do cliente por 30 dias, sem aviso prévio, poderá ser causa de rescisão do contrato.
10. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer consequências que advenham da saída não autorizada do cliente do estabelecimento.

NORMA XXI

(Disposições complementares – saúde)

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.

4. A administração de medicação ao cliente, durante o período de permanência no Centro de Dia, obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

NORMA XXII

(Serviços de animação e recreação)

A Estrutura Residencial dispõe de um serviço de animação cujo objetivo é a organização de atividades de animação sócio cultural, recreativa e desportiva, promovendo a participação de todos os clientes.

A participação nas atividades será voluntária – embora os clientes sejam sempre encorajados a participar – e escolhida pelo próprio, de acordo com as suas aptidões e com as capacidades físicas e intelectuais

No início de cada ano é elaborado um plano de ação que terá a participação dos clientes.

As deslocações inerentes às atividades que venham a ter lugar no exterior são comparticipadas e/ou suportadas pelo utente.

NORMA XXIII

(Modalidades de participação dos familiares)

1. Os familiares/responsáveis do cliente poderão:

a) Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, clientes e familiares.

b) Os familiares e/ou responsáveis poderão consultar o Plano de Atividades do Centro de Dia e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano dos idosos.

c) A Instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias, a consultar na receção do Lar e/ou junto da Animadora sociocultural que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

NORMA XXIV

(Visitas)

1. Os clientes poderão receber visitas entre as 14h e as 18h. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutra hora, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
2. Caso pretendam, as visitas poderão efetuar as refeições na Instituição, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

NORMA XXV

(Recursos Humanos)

1. A Instituição é dirigida por uma Direção, que delega funções na Diretora Técnica.
2. Estão ao serviço da resposta social de Centro de Dia:
 - a) 3 Ajudantes de Centro de Dia;
 - b) 1 Cozinheira - comum à resposta social de apoio domiciliário (SAD) e lar de idosos;
 - c) 4 Ajudantes de Cozinha - comuns à resposta de SAD e lar de idosos;
 - d) 1 Administrativa - comum à resposta de SAD e lar de idosos;
 - e) 1 Auxiliar de Serviços Gerais;
 - f) 3 Motoristas - em comum à resposta de SAD e lar de idosos;
 - g) 1 Técnico Superior de Serviço Social - em comum à resposta de lar de idosos;
 - h) 1 Psicólogo - em comum a outras respostas sociais da Instituição;
 - i) 1 Animadora Sociocultural;

j) Fisioterapeuta, Terapeuta da fala e Terapeuta ocupacional (comuns a outras respostas da Instituição).

NORMA XXVI

(Instalações)

1. A resposta social de Centro de Dia possui:

- a) Sala de refeições;
- b) Casas de banho;
- c) Salas de atividades;
- d) Receção,
- e) Gabinete técnico;
- f) Sala de reuniões;
- g) Salão multiusos;
- h) Pátio exterior;
- i) Bar;
- j) Cozinha, lavandaria/rouparia;
- l) 2 viaturas de 9 lugares, 1 autocarro de 28 lugares e 1 viatura adaptada para cadeiras de rodas.

Capítulo VI

Disposições Finais

NORMA XXVII

(Contrato de prestação de serviços)

É celebrado, entre o cliente e/ou seu representante legal e a Instituição, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII
(Infrações e penalidades)

1. O não cumprimento das regras do presente Regulamento Interno ou do Contrato de Prestação de Serviços, após audição dos interessados, poderá ser motivo de rescisão dos serviços prestados.

NORMA XXIX
(Segurança)

1. As instalações dispõem de sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das casas de banho e quartos. Este sistema tem como objetivo a proteção de pessoas e bens.

NORMA XXX
(Livro de reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Área de Idosos e Saúde, sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA XXXI
(OMISSÕES)

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição, serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direção da LATI.

Este regulamento entra em vigor a 15-12-2015, tendo sido aprovado pela Direção em 27-10-2015.

A Direção