REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A COOPfafe – Cooperativa de Solidariedade Social de Fafe, CRL, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, e 15/03/2012, para a resposta social de CENTRO DE DIA, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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 n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia**. (**Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico).

d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria 218-D/2019 de 15 de julho e respetivo Anexo – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.

NORMA 3ª
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;

b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
d) 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;
e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
h) 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;
i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª
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 pequeno-almoço, 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) Suplemento noturno;
d) Tratamento de roupa;
e) Transporte;
f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares);

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:
Prestação de serviços 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) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
h) Outros, se documentos considerados necessários;

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria;

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

NORMA 7ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
a) Risco de isolamento social;
b) Fracos recursos económicos;
c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
e) Estado de saúde;

NORMA 8ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a coordenadora.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente 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 emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Coordenação, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: primeira mensalidade e inscrição;

7. Os utentes 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, através de contacto telefónico ou email.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
a) Identificação e contacto do utente;
b) Data de início da prestação dos serviços;
c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contacto do médico assistente;
e) Identificação da situação social;
f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Programação dos cuidados e serviços;
h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de acesso restrito à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 7 horas e 30 minutos às 19 horas, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e

municipais, dias santos, dias 24 e 31 de Dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa.

NORMA 12ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
RC= [RAF/12 - D] / N

Sendo que:
RC= Rendimento per capita
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

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 caráter temporário), designadamente:
a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
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 utente 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 (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo

sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
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 13ª
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:

Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª	Dias úteis
Apenas o previsto no n.º 1	**40%**
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%
Acrescendo c) **ou** d)	55%
Acrescendo c) **e** d)	60%
Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço
Outros	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor a instituição deverá informar o cliente com 30 dias de antecedência.

NORMA 14ª
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, 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 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento ou a falta dos mesmos, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar sendo este um valor presumível.

5. A Direção Técnica depois de uma análise detalhada (recolha de documentos) sobre a situação económico financeira da família do utente poderá sugerir, se assim o entender, à Direção redução/ gratuidade da mensalidade do mesmo.

NORMA 15ª
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, previamente, à sua realização. Relativamente ao pagamento do serviço de transporte a quantia paga é calculada de acordo com a área geográfica de cada utente.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta 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.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

1. Os idosos têm direito a uma alimentação cuidada, fornecida pelo Centro de Dia, mediante ementas semanais elaboradas por um Nutricionista e afixadas em local visível e adequado;

2. A alimentação diária é constituída por um reforço alimentar de manhã, almoço, lanche da tarde, reforço noturno;

3. Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;

4. No caso do idoso ser alérgico a algum alimento, esse facto deve ser comunicado para adequação da dieta alimentar;

5. Cuidados de higiene pessoal;

6. Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função das necessidades específicas dos idosos;

7. Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento do Centro de Dia e desenvolvimento do idoso.

NORMA 16ª
ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA 17ª
ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche;

2. Poderá ser servido o suplemento noturno, 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 utentes desta resposta social;

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada e registada em modelo próprio da Instituição, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA 19ª
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, se houver notória impossibilidade, o acompanhamento e transporte poderá ser efetuado pela instituição;

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA 20ª
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

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

NORMA 21ª
TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

NORMA 22ª
TRANSPORTE

O Transporte desta resposta social é facultativo. Sendo que é considerado como um serviço suplementar.

NORMA 23ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, 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 24ª
OUTROS SERVIÇO

A disponibilidade e condições de realização de outros serviços será adequada de acordo com as necessidades e interesses dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares ao CENTRO DE DIA e/ou outros.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 25ª
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 26ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção 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. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Coordenadora;

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA 27ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
g) Ter acesso à ementa semanal;
h) À inviolabilidade da correspondência;
i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:
a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 28ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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) Ao direito de 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;

2. São deveres da Instituição:
a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
g) Manter os processos dos utentes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 29ª
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;

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.

NORMA 30ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, 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.

NORMA 31ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 32ª
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, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 33ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

Poderá ainda ser utilizado o Livro de Reclamações Digital através da plataforma eletrónica www.livrodereclamacoes.pt

NORMA 34ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 35ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 36ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 37ª
ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento interno foi aprovado pela Direção da COOPfafe e entra em vigor em 28 de março de 2022.

A Direção