

REGULAMENTO INTERNO



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BORBA

ÍNDICE

CAPÍTULO I – Denominação e Fins do Centro de Dia

Art.1º Âmbito de Aplicação.....	4
Art.2º Legislação aplicável.....	4
Art.3º Objetivos do Regulamento.....	4
Art.4º Missão e objetivos da ERPI.....	5
Art.5º Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	5

CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes

Art.6º Condições de Admissão.....	6
Art.7º Critérios de Admissão.....	6
Art.8º Processo de Candidatura.....	7
Art.9º Lista de Espera.....	8
Art.10º Admissão de Utentes.....	8
Art.11º Acolhimento dos novos utentes.....	9
Art.12º Processo Individual do Utente.....	10
Art.13º Período Adaptação.....	11

CAPÍTULO III – Relações Contratuais

Art.14º Contrato de Prestação de Serviços.....	11
Art.15º Regime de Maior Acompanhado.....	12
Art.16º Comunicações	13

CAPÍTULO IV - Comparticipações

Art.17º Determinação da Comparticipação	13
Art.18º Cálculo do Rendimento Per Capita	14
Art.19º Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente	15
Art.20º Conceitos.....	15
Art.21º Comparticipação Financeira do Utente.....	18
Art.22º Comparticipação Financeira de Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	19

CAPÍTULO V – Condições Gerais de Funcionamento

Art.23º Capacidade do Centro de Dia.....	19
Art.24º Instalações.....	20

Art.25º Horários.....	20
Art.26º Paridade e Local de alimentação.....	21
Art.27º Proibição de outros alimentos e bebidas.....	21
Art.28º Saídas	21
Art.29º Bens Pessoais dos Utentes.....	22
Art.30º Responsabilidade.....	22
Art.31º Atividades.....	22
Art.32.º Direitos e Deveres dos utentes.....	22
Art.33º Direitos e Deveres da Instituição.....	24
Art.34º Direitos e Deveres dos Colaboradores.....	25
Art.35º Direitos e Deveres do Familiar de Referência/Familiares.....	25
<u>CAPÍTULO VI – Disciplina e Cessação de Serviços</u>	
Art.36º Sanções/ Procedimentos.....	26
Art.37º Cessação da Prestação de Serviços.....	27
Art.38º Interrupção da Prestação de Serviços.....	27
<u>CAPÍTULO VII - Pessoal</u>	
Art.39º Quadro de Pessoal.....	28
<u>CAPÍTULO VIII - Sugestões/ Reclamações</u>	
Art.40º Sugestões/ Reclamações.....	29
<u>CAPÍTULO IX - Livro de Ocorrências</u>	
Art.41º Livro de Registo de Ocorrências.....	29
<u>CAPÍTULO X - Acesso a outros Serviços</u>	
Art.42º Acesso a outros Serviços.....	29
<u>CAPÍTULO XI - Disposições Finais</u>	
Art.43º Alterações ao Regulamento.....	30
Art.44º Integração de Lacunas.....	30
Art.45º Protocolo de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-tratos e Negligência.....	30
Art.46º Entrada em Vigor.....	31

CAPÍTULO I

Denominação e Fins do Centro de Dia

Art.1º

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Borba, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado em 18 de Fevereiro de 2005, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Borba, Instituição Particular de Solidariedade Social, funciona na Rua Combatentes do Ultramar, em Rio de Moinhos e rege-se pelas seguintes normas.

Art.2º

Legislação Aplicável

1. O Centro de Dia é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do utente ou representante legal, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Art.3º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Art.4º

Missão e objetivos do Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico.

b) Esta resposta social tem como principais objetivos:

- Proporcionar os serviços adequados e necessários para a satisfação das necessidades básicas dos utentes;
- Fomentar o convívio dos utentes, entre si e com outros grupos etários, de forma a proporcionar um enriquecimento mútuo e um aumento da auto-estima;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias, reduzindo as situações de isolamento e carência;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Potenciar a integração social;
- Prestar apoio psicossocial aos utentes;
- Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Prestar o apoio necessário à família dos utentes, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.

Art.5º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- Alimentação/ Nutrição adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- Cuidados de higiene;
- Administração de fármacos quando prescritos;
- Tratamento de roupa;

- Apoio Psicossocial;
- Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- Transporte;
- Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação cognitiva e motora.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Art.6º

Condições de Admissão

- a) A admissão dos utentes obedece às seguintes condições:
- b) Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, no seu domicílio;
- c) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, no seu domicílio;
- d) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental, que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da resposta social.
- e) Concordância clara do utente de querer frequentar o Centro de Dia;
- f) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.

Art.7º

CrITÉrios de Admissão

- a) Falta de apoio familiar ou outro;
- b) Isolamento social ou geográfico;
- c) Grau de Autonomia;
- d) Carência de condições habitacionais;
- e) Ser natural e/ou residente do concelho;

- f) Usufruir de outro serviço prestado pela Instituição;
- g) Vontade expressa em frequentar o Centro de Dia.

A ordem ou número de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

Art.8 º

Processo de Candidatura

As candidaturas são efetuadas junto da Diretora Técnica do Centro de Dia, mediante marcação prévia, nas Instalações da ERPI Humberto Silveira Fernandes.

É efetuado o preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de Saúde/ Cartão do Cidadão ou subsistemas a que o utente pertença.;
- Relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do utente;
- Relatório Clínico do Neurologista ou Psiquiatra quando aplicável;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativos das despesas;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

- Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente.

Em caso de utentes com capacidade diminuída, com representante legal juridicamente definido deve ser apresentada a certidão da sentença judicial que determina essa mesma tutela.

Art.9º

Lista de Espera

- a) As inscrições de potenciais utentes são registadas numa base de dados, para posteriormente se proceder à admissão.
- b) A prioridade da admissão é baseada na ponderação dos vários critérios de admissão.

Art.10º

Admissão de Utentes

- a) A admissão é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Borba, baseada no relatório/informação social realizada pela Equipa Técnica responsável;
- b) Após a decisão da admissão, a técnica responsável pela resposta social procederá à abertura de um processo individual do utente;
- c) O Centro de Dia deve no ato de admissão:
 - Prestar ao utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do Centro de Dia;
 - Informar o utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - Informar o utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do Regulamento Interno;

- Acordar o Plano Individual de cuidados a definir com os familiares e/ou acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - Informar o utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - Informar o utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
- d) Será solicitado aos familiares/responsáveis e/ou acompanhantes pelo pedido de acolhimento que assumam:
- A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a estadia no Centro de Dia.
 - A responsabilidade de se comprometer pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão de qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.
- e) A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, utentes e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

Art.11º

Acolhimento dos novos utentes

- a) Receção do utente é feita pelo Diretor Técnico, ou seu representante, que começa por recolher algumas informações sobre os utentes.
- b) Posteriormente segue-se:
- Uma visita às Instalações;
 - Apresentação aos outros utentes e colaboradores que diretamente irão participar na sua intervenção;
 - Visita a todos os espaços do equipamento;
 - Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento.

Art.12º

Processo Individual do Utente

O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Data de Admissão na Resposta Social;
- c) Ficha de Admissão;
- d) Ficha de Registo e Avaliação das Capacidades do utente;
- e) Plano de Desenvolvimento Individual;
- f) Processo Individual de Saúde e Identificação do Médico Assistente;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Outros registos essenciais relativos ao utente, tais como ocorrências gerais, ausências, situações anómalas, tratamento de roupa etc.;
- i) Contrato de Prestação de Serviços;
- j) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
- k) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- l) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- m) Relatório médico com história clínica do utente;
- n) Fotocópia do Cartão de utente;
- o) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- p) Identificação e contacto do familiar/responsável e/ou representante legal pela admissão do utente;
- q) Bilhete de Identidade e de contribuinte do familiar de referência do utente, bem como a sua morada e contacto telefónico.
- r) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- s) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- t) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- u) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- v) Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas;

- w) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao Centro de Dia;
- x) Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do utente e no cumprimento do RGPD.

Art.13º

Período Adaptação

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da cessação do contrato de prestação de serviços antes do término do período experimental de 3 meses, o Utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já apagas.

CAPÍTULO III

Relações Contratuais

Art.14º

Contrato de Prestação de Serviços

- a) A prestação de serviços do Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação em contrário, após a sua celebração.
- b) As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares/responsáveis e/ou acompanhante, devem manifestar integral adesão.
- c) Para o efeito, utentes, seus familiares/responsáveis e/ou acompanhante, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento

- d) Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquica, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou acompanhante.
- e) Sempre que ocorram alterações ao Contrato de Prestação de Serviços é elaborada uma adenda ao Contrato existente, que é sujeito à aprovação de ambas as partes e que passa a constar do Processo Individual do utente.

Art.15º

Regime de Maior Acompanhado

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente ou familiar/responsável.
3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Instituição.
4. Para efeitos de relação contratual, a Instituição relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Art.16º

Comunicações

- a) No da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
- b) Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
- c) É da exclusiva responsabilidade do utentes, familiar/responsável e/ou acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO IV

Comparticipações

Art.17º

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

Princípio da universalidade - os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixo paguem comparticipações inferiores.

Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. O Centro de Dia pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado.
3. Para os utentes abrangidos por acordo de cooperação, a comparticipação máxima do utente corresponde ao custo médio real por utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
4. Serão solicitados anualmente ao utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

A comparticipação financeira devida pela utilização desta resposta social, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Centro de Dia	Percentagem sobre o rendimento “ <i>per capita</i> ”
Dias Úteis	50%
Dias Úteis + FDS	60%

Art.18º

Cálculo do Rendimento Per Capita

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Art.19º***Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente***

- A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
- A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Art.20º***Conceitos***

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- a) ***Agregado Familiar*** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
- b) ***Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar*** –é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;

6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode a instituição estabelecer um limite máximo do total de despesas a considerar, desde que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG será considerado o valor real da despesa.

Art.21º

Comparticipação Mensal do Utente

- As participações serão revistas anualmente e sempre que se verifiquem alterações/atualizações aos rendimentos do utente e/ou alteração aos critérios de cálculo da participação familiar. Atendendo também ao disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
- Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
- Para efeitos de participação familiar no Centro de Dia considera-se, enquanto rendimento do utente e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a inclusão recebida pelo utente.
- A Participação deverá ser paga até ao dia 18 do mês a que respeita, através de cheque, transferência bancária, vale de correio ou numerário;
- O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica que a mensalidade seja acrescida de uma penalização de 10%, no mês seguinte;
- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
- Iniciando-se a frequência do Centro de Dia na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado diretamente nos serviços administrativos, ou através de transferência bancária;
- A totalidades das despesas com deslocações do utente aos serviços da saúde é da inteira responsabilidade do utente e/ou do seu familiar de referência/representante legal.

- As despesas com medicamentos, consultas, exames complementares de diagnóstico, material de incontinência, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações realizadas pelo Utente ou por sua conta, são da responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal.
- As despesas com vestuário, chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, e despesas de falecimento são da responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal.
- A medicação ou outros bens ligados à saúde e à higiene pessoal (material de incontinência) ficarão a cargo do utente ou do familiar de referência, estes terão de ter em conta a entrega dos mesmos em tempo útil

Art.22º

Comparticipação Financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente, desde que não ultrapasse o custo médio por utente, registado no ano anterior.

CAPÍTULO V

Condições Gerais de Funcionamento

Art.23º

Capacidade do Centro de Dia

O Centro de Dia tem capacidade para 27 utentes.

Art.24º

Instalações

As instalações do Centro de Dia, são comuns à ERPI Humberto Silveira Fernandes, e são compostas por:

- Gabinete para atendimento e apoio logístico;
- Sala de espera;
- Refeitório e Sala de Estar;
- Instalações sanitárias;
- Arrecadação;
- Cozinha / despensa;
- Lavandaria / roupa

Art.25º

Horários

a) Horários de funcionamento

O funcionamento do Centro de Dia é das 9.00 às 19.00, todos os dias da semana.

b) Horário das refeições

O horário das refeições dos utentes é o seguinte:

- Pequeno-almoço: 9h00
- Almoço: 12h30
- Lanche: 15h30
- Jantar: 18h

c) Horário das visitas

As visitas podem realizar-se entre as 10.00h e as 12.00 e das 14.00/17.00, mediante marcação prévia.

Art.26º

Paridade e Local de alimentação

A Alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.

Art.27º

Proibição de outros alimentos e bebidas

- a) Para o regular funcionamento do Centro de Dia, é proibido aos utentes trazer alimentos para as instalações.
- b) É proibido trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas, para seu uso ou de outros utentes.

Art.28º

Saídas

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do CD, sendo de destacar o seguinte:
 - a) Os Utentes cuja saída, por qualquer limitação física ou psíquica, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CD e do seu amparo físico e material;
 - b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço ou outras refeições do mesmo dia, mediante informação à Diretora Técnica.

Art.29º

Bens Pessoais dos Utentes

- a) Caso o utente pretenda deixar alguns bens/valores à guarda do Centro de Dia, é elaborada uma relação desses mesmos bens/valores que também é devidamente assinada e arquivada no processo individual do utente;
- b) O Centro de Dia reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
- c) No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

Art.30º

Responsabilidade

- a) O Centro de Dia não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda;
- b) O Centro de Dia não se responsabiliza por danos pessoais decorrentes ou conexos com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Art.31º

Atividades

No início de cada ano civil é elaborado um Plano Anual de Atividade. Este Plano é afixado em local próprio para que todos os interessados o possam consultar.

Os passeios planificados não envolvem qualquer tipo de custo para o utente.

Art.32º

Direitos e Deveres dos utentes

Direitos dos Utentes:

- Usufruir do plano de cuidados estabelecidos, entre cada pessoa ou família e a Instituição;

- Ser respeitado na sua individualidade, privacidade, nas suas convicções políticas e religiosas;
- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- Participar nas atividades socioculturais do Centro de Dia, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Beneficiar de um período de férias anual, sempre que um familiar se responsabilize pelo(s) utente(s), nomeadamente ao nível do acompanhamento diário e prestação dos cuidados necessários, por um período máximo de quinze dias;
- Ter apoio na gestão dos seus rendimentos, se necessário.

Deveres dos Utentes:

- Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Tratar com respeito e dignidade os companheiros, os colaboradores e os dirigentes da Instituição;
- Proceder à realização das refeições, no refeitório da resposta social (exceto situações especiais), bem como armazenar alimentos pessoais nos espaços reservados para o efeito;
- Colaborar no cumprimento do plano de higiene pessoal estabelecido para cada utente;
- Participar mensalmente nos custos da mensalidade;
- Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, na vida diária do Centro de Dia, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente do Centro de Dia por motivo de férias ou por qualquer outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- Informar as colaboradoras sempre que pretendam ausentar-se das instalações do Centro de Dia, independentemente da duração da ausência e do local onde pretendam ir;
- Comunicar por escrito à Direção do Centro de Dia, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair de férias;
- Comunicar por escrito à Direção do Centro de Dia, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente.

Art.33º

Direitos e Deveres da Instituição

Direitos da Instituição:

- a) Ver respeitado o seu património;
- b) Exigir o cumprimento do regulamento Interno;
- c) Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste regulamento interno;
- d) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a atividade com zelo;
- e) Receber até à data acordada as participações dos utentes;
- f) Ser tratado com respeito e dignidade pelos utentes, seus familiares e colaboradores.

Deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade nos serviços prestados com vista o bem-estar e qualidade de vida do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado aos utentes;
- c) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social;
- d) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações sobre os utentes e colaboradores;
- e) Dispor de Livro de reclamações;
- f) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo e responsabilidade;
- g) Cumprir as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho;
- h) A promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, que vise contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes bem como para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- i) Informar sobre todas as atividades organizadas pelo Centro de Dia e respetiva calendarização, que ser afixada em local próprio;
- j) Fomentar a participação dos familiares no apoio ao utente, sempre que possível, e desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do utente;
- k) Apoiar na gestão dos rendimentos do utente, quando solicitado pelo utente ou pelo seu Responsável.

Art.34º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

Direitos dos Colaboradores:

- a) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, familiares dos utentes e restantes colaboradores;
- c) Ter acesso a formação;
- d) Todos os direitos consagrados na Lei.

Deveres dos Colaboradores:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas na resposta social;
- b) Tratar com respeito, dedicação e atenção todos os utentes, respeitando a sua individualidade, intimidade e privacidade contribuindo assim para o seu bem-estar e qualidade de vida, bem como os colegas, familiares dos utentes e a Mesa Administrativa;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- d) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da resposta social;
- f) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
- g) Cumprir as diretrizes superiormente delineadas.

Art.35º

Direitos e Deveres dos Familiares de Referência/familiares

Direitos dos Familiares de Referência/Familiares:

- a) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Diretora Técnica da resposta social ou no Livro de Reclamações;
- b) Participar na prestação de cuidados aos utentes, desde que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;

- c) Visitar o utente, segundo o horário estipulado neste Regulamento;
- d) Levar o utente para gozar férias ou saídas para fora da resposta social, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente regulamento;
- e) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- f) Ser recebido pela Diretora Técnica para esclarecimento de qualquer dúvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços.

Deveres dos Familiares de Referência/Familiares dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação;
- c) Respeitar as normas do Regulamento Interno;
- d) Acompanhar o seu familiar a consultas, exames e à urgência;
- e) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência na resposta social de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do utente.

CAPÍTULO VI

Disciplina e Cessação de Serviços

Art.36º

Sanções/ Procedimentos

- a) Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- b) As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - Advertência;
 - Exclusão da Misericórdia.

- c) Podem ficar sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem comportamento antissocial, independentemente da etiologia, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
- d) Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Art.37º

Cessação da Prestação de Serviços

a)O utente poderá cessar a prestação de serviços, por morte ou por denúncia. Sendo que a denúncia deverá ser efetuada por escrito e com o mínimo de 15 dias de antecedência.

- 1- Em caso de falecimento do utente, nos primeiros quinze dias do mês, existe um desconto de 50% na mensalidade. Se o utente falecer após o dia 15 do mês corrente a mensalidade deverá ser paga na sua totalidade;
- 2- Em caso de denúncia, se o utente sair até ao dia 15 do mês deverá comparticipar com 50% da sua mensalidade, caso o utente saia depois do dia 15 do mês em questão, deverá pagar a totalidade da mensalidade.

b)A prestação de serviços poderá ser cessada pelo Centro de Dia em caso de incumprimento das normas e deveres expressas neste regulamento ou por ausência de pagamento da mensalidade:

1- O desrespeito das normas e deveres com o intuito de prejudicar a Instituição, colegas e/ou colaboradores, poderá levar à cessão da prestação de serviços ao utente por parte da Instituição, que deve comunicar por escrito ao utente ou seu familiar de referência/representante legal com um prazo de 30 dias de antecedência.

2 - Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a cessar a permanência do utente, após ser realizada uma análise individual do caso.

Art.38º

Interrupção da Prestação de Serviços

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente pode acontecer por motivos de hospitalização ou férias ou integração em clínica de recuperação:

- a) Em situações de ausência por hospitalização, caso o período seja igual ou superior a 15 dias, o utente deverá que contribuir com 50% da mensalidade acordada. Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade terá que ser paga na sua totalidade.
- b) Caso os utentes pretendam gozar férias, deverá avisar por escrito e com o mínimo de 8 dias de antecedência. Se o período de férias for igual ou superior a 15 dias, terão que contribuir com 60% da mensalidade acordada. Se o período de férias for inferior a 15 dias terão que pagar a totalidade da mensalidade.
- c) Para casos em que o utente solicite a interrupção da prestação de cuidados para integrar uma Unidade de Recuperação, deverá comunicar por escrito à Instituição, sendo que o período de integração na mesma não deverá exceder os 6 meses, e deve ser assegurado o pagamento de 60% da sua comparticipação, mensalmente.

CAPÍTULO VII

Pessoal

Art.39º

Quadro Pessoal

1. O Quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, e será afixado em local visível.

CAPÍTULO VIII

Sugestões/ Reclamações

Art.40º

Sugestões/ Reclamações

- a) Existe a possibilidade de formular sugestões e reclamações ou através do preenchimento de um impresso próprio, ou diretamente com a Diretora Técnica da resposta social;
- b) Este equipamento / resposta social dispõe de livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção pelo utente e /ou família e/ou responsável, sempre que desejar.
- c) Este equipamento/ resposta social dispõe igualmente de Livro de Reclamações Eletrónico que pode ser acedido através do website da instituição ou no endereço www.livroreclamacoes.pt.

CAPÍTULO IX

Livro de Ocorrências

Art.41º

Livro de Registo de Ocorrências

Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá para registar quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do Centro de Dia

CAPÍTULO X

Acesso a Outros Serviços

Art.42º

Acesso a outros Serviços

A resposta social, caso o Utente ou seu Responsável assim o entendam, pode solicitar a realização de serviços que a Instituição não dispõe, como por exemplo serviços de manicure,

pédicure, cabeleireiro, fisioterapia, etc. No entanto o pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do Utente ou do seu familiar de referência/ representante legal, e deve ser efetuado diretamente ao serviço contratado.

CAPÍTULO XI

Disposições Finais

Art.43º

Alterações ao Regulamento

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão/alteração deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Centro de Dia.

Art.44º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela Misericórdia proprietária da resposta social, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Art.45º

Protocolo de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-tratos e Negligência

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

Art.46º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 10 de novembro de 2025.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Borba.

O Provedor



Dr. Rui Bacalhau

