



**Centro Social Paroquial
de Pinhal Novo - I.P.S.S.**

Regulamento Interno

Centro de Dia

Sede: Largo José Maria dos Santos, 25-A

Estabelecimento: Largo José Maria dos Santos nº 14

Telef.: 21 236 25 70 / 21 236 17 89

E-mail: geral@csppinhalnovo.pt

Fax: 21 238 96 59

2955-119 PINHAL NOVO – Portugal

Contribuinte nº 502073748



Índice

<u>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS</u>	4
<u>NORMA 1ª Âmbito de Aplicação</u>	5
<u>NORMA 2ª Legislação Aplicável</u>	5
<u>NORMA 3ª Objetivos do Regulamento</u>	6
<u>NORMA 4ª Missão/ Valores/Princípios/ Visão do CSPPN</u>	6
<u>CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJETIVOS</u>	6
<u>NORMA 5ª Definição</u>	6
<u>NORMA 6ª Objetivos do Centro de Dia</u>	7
<u>NORMA 7ª Serviços Prestados e sua Inclusão na Comparticipação Familiar</u>	8
<u>CAPÍTULO III PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES</u>	9
<u>NORMA 8ª Condições de Admissão</u>	9
<u>NORMA 9ª Critérios de Prioridade na Admissão</u>	9
<u>NORMA 10ª Candidatura</u>	10
<u>NORMA 11ª Processo de Admissão</u>	11
<u>NORMA 12ª Documentos a Entregar no Ato de Admissão</u>	11
<u>NORMA 13ª Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes</u>	12
<u>NORMA 14ª Processo Individual do Utente/Cliente</u>	13
<u>NORMA 15ª Lista de Espera</u>	13
<u>NORMA 16ª Contrato</u>	14
<u>CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</u>	14
<u>NORMA 17ª Instalações</u>	14
<u>NORMA 18ª Horários de Funcionamento</u>	14
<u>NORMA 19ª Higiene do Centro de Dia</u>	15
<u>NORMA 20ª Pagamento da Comparticipação Familiar</u>	15
<u>NORMA 21ª Precário das Comparticipações Familiares</u>	16
<u>NORMA 22ª Revisão da Comparticipação Familiar</u>	17
<u>NORMA 23ª Serviço de Alimentação</u>	17
<u>NORMA 24ª Cuidados de Higiene Pessoal</u>	18



<u>NORMA 25ª Serviço de Tratamento de Roupa</u>	18
<u>NORMA 26ª Atividades de Desenvolvimento Pessoal</u>	19
<u>NORMA 27ª Transporte</u>	19
<u>NORMA 28ª Cedência de Ajudas Técnicas</u>	20
<u>NORMA 29ª Administração da Medicação Prescrita</u>	20
<u>NORMA 30ª Passeios ou Deslocações</u>	21
<u>NORMA 31ª Saídas do Utente/Cliente ao Exterior</u>	21
<u>NORMA 32ª Entrada e Saída de Visitas</u>	21
<u>NORMA 33ª Saúde/Situações de Emergência</u>	22
<u>NORMA 34ª Assistência Espiritual</u>	22
<u>NORMA 35ª Interrupções</u>	22
<u>NORMA 36ª Cessação da Prestação de Serviços</u>	23
<u>NORMA 37ª Falecimento</u>	23
<u>CAPÍTULO V RECURSOS</u>	24
<u>NORMA 38ª Quadro de Pessoal</u>	24
<u>NORMA 39ª Modalidades de Participação de Voluntários</u>	24
<u>CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES</u>	24
<u>NORMA 40ª Direitos dos Utentes/Clientes</u>	24
<u>NORMA 41ª Deveres dos Utentes/Clientes</u>	25
<u>NORMA 42ª Direitos do Centro de Dia</u>	26
<u>NORMA 43ª Deveres do Centro de Dia</u>	27
<u>NORMA 44ª Direitos da Pessoa Significativa</u>	28
<u>NORMA 45ª Deveres da Pessoa Significativa</u>	28
<u>CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	28
<u>NORMA 46ª Quebra da Confidencialidade</u>	28
<u>NORMA 47ª Recolha de Imagens e Proteção de Dados Pessoais</u>	29
<u>NORMA 48ª Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos</u>	29
<u>NORMA 49ª Livro de Registo de Ocorrências</u>	30
<u>NORMA 50ª Livro de Reclamações</u>	30



<u>NORMA 51ª Sugestões ou Reclamações</u>	30
<u>NORMA 52ª Alterações ao Regulamento</u>	31
<u>NORMA 53ª Integração das Lacunas</u>	31
<u>NORMA 54ª Aprovação</u>	31

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS



NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social Paroquial de Pinhal Novo, adiante designado CSPPN, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social criada por iniciativa da Fábrica da Igreja e ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Setúbal, que aprovou os estatutos a 9 de janeiro de 1987, alterados a 2 de julho de 2015. O CSPPN encontra-se registado no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social sob o n.º 63/87 a fls. 140 Verso, em 19/11/1987, sediado no Largo José Maria dos Santos, n.º 25 A, freguesia de Pinhal Novo, concelho de Palmela.
2. A resposta social de Centro de Dia (CD) tem como finalidade dar resposta sobretudo a pessoas idosas, em situação de risco ou perda de independência, por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda direta e, indiretamente à família e/ou comunidade.
3. A resposta social de Centro de Dia destina-se a receber pessoas de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excecionalmente, de outras idades se o estado de saúde física e/ou mental o justificarem. Em primeira instância dá resposta às necessidades da vila e freguesia de Pinhal Novo, bem como utentes/clientes encaminhados pelo Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, de acordo com o protocolo estabelecido.

NORMA 2ª

Outras Normas Aplicáveis

As normas específicas pelas quais se rege a resposta social de CD são:

1. Estatutos do CSPPN aprovados a 9 de janeiro de 1987 por decreto do Bispo da Diocese de Setúbal e alterados a 2 de julho de 2015;
2. Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS;
3. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, na sua redação atual;
4. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, que 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, na sua redação atual;
5. Guião da Direção Geral de Ação Social, de dezembro de 1996, que prevê as condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
6. Acordo de Cooperação, celebrado entre o Centro Social Paroquial do Pinhal Novo e o Instituto da Segurança Social, I. P., em vigor;
7. Circulares de Orientação Técnica acordados em sede de CNAAPAC.



NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes/clientes e/ou pessoa significativa ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA 4ª

Missão/ Valores/Princípios/ Visão do CSPPN

1. O CSPPN tem como missão fornecer à sociedade serviços que propiciem a melhoria das condições de vida e a promoção das famílias através de ações centradas na dignidade humana, nas áreas da infância, terceira idade, grupos sociais fragilizados, promovendo respostas sociais que visam o crescimento individual, baseados nos valores cristãos, ética, igualdade e solidariedade.
2. O CSPPN tem como Valores e Princípios:
 - a) O respeito pelos direitos humanos;
 - b) A igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - c) O respeito pela identidade pessoal e reserva na intimidade da vida privada e familiar;
 - d) A reputação excelente;
 - e) O serviço ao Utente em primeiro lugar.
3. É Visão do CSPPN ser uma organização reconhecida pela qualidade de excelência da sua prestação de serviços comprometida com a melhoria da qualidade das instalações das respostas sociais de apoio à infância e terceira idade.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

NORMA 5ª

Definição

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de serviços, de segunda a sexta-feira, a indivíduos com 65 ou mais anos (ou mais novos se por devido a razões de



saúde física e/ou mental) que por motivos familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança não possam permanecer na sua residência durante o dia.

NORMA 6ª

Objetivos do Centro de Dia

São objetivos do Centro de Dia, nomeadamente:

1. Promover um ambiente de segurança física e afetiva que seja, o mais próximo possível, de um ambiente familiar saudável;
2. Garantir um espaço adaptado, com condições de acessibilidade e ajudas técnicas necessárias à segurança e qualidade dos cuidados prestados;
3. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais, expectativas e interesses dos utentes/clientes;
4. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia, autocuidado, autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
5. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e para estabilizar ou retardar as consequências nefastas do envelhecimento;
6. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, quebra de rotina e a manutenção do gosto pela vida;
7. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com tecnologias úteis;
8. Desenvolver atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, de modo a promover um bom relacionamento entre os vários utentes/clientes do grupo e também a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
9. Promover a dignidade da pessoa e o respeito pela sua história, cultura, espiritualidade, memórias e vontades conscientemente expressas;
10. Minorar situações de isolamento e de solidão, potenciando os contatos e integração social através de um ambiente inclusivo, nomeadamente com uma dinamização intergeracional;
11. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
12. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família, corresponsabilizando-a pelos cuidados a prestar;
13. Promover relações com e na comunidade;
14. Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;



P. May
Carlos

15. Fornecer uma alimentação equilibrada e adequadamente confeccionada, considerando os hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrição médica;
16. Prevenir, despistar ou minimizar situações de dependência ou de risco, assegurando o acompanhamento mais adequado;
17. Contribuir para a permanência dos utentes/clientes no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.

NORMA 7ª

Serviços Prestados e sua Inclusão na Participação Familiar

1. As atividades desenvolvidas na resposta social de Centro de Dia estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. A participação familiar paga pela frequência da resposta social de Centro de Dia assegura os seguintes serviços:
 - a) Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche);
 - b) Administração de medicação durante o período em que o utente/cliente se encontra no Centro de Dia;
 - c) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - d) Atividades ocupacionais de animação, socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva;
 - e) Outras atividades dinamizadas por voluntários, consoante a sua disponibilidade (ex.: reza do terço, cabeleireiro);
 - f) Outros serviços de acordo com os recursos humanos e técnicos disponíveis.
3. Poderão ser contratualizados os seguintes serviços adicionais:
 - a) Transporte (Domicílio – Centro de Dia – Domicílio);
 - b) Sopa ou refeição completa para o jantar;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e de imagem;
 - d) Tratamento de roupas;
 - e) Cedência de ajudas técnicas;
 - f) Outros em função das necessidades dos utentes/clientes, se a situação dos mesmos o exigir e não havendo outra possibilidade em assegurar serviços básicos necessários ao seu bem-estar (ex.: inexistência de suporte familiar), nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares.



CAPÍTULO III PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA 8ª Condições de Admissão

1. São condições de admissão à resposta social de Centro de Dia do CSPPN:
 - a) Existência de vagas nesta resposta social;
 - b) Ser residente na vila ou freguesia de Pinhal Novo;
 - c) Ter 65 ou mais anos (excecionalmente, de outras idades se o estado de saúde física e/ou mental o justificarem);
2. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa significativa, na qual deverão ser obtidas informações que permitam à equipa multidisciplinar a elaboração do diagnóstico de necessidades do candidato.
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade da resposta.

NORMA 9ª Critérios de Prioridade na Admissão

A análise técnica do processo, para que a Direção selecione os candidatos, considera como critérios de prioridade na admissão:

Critérios de Priorização	Subcritérios de Priorização	Pontuação	Ponderação
Precariedade económica e dificuldade de acesso a recursos e serviços;	Candidato com pensão mínima, sem despesas de habitação ou medicação relevantes associadas.	1	55%
	Candidato com pensão mínima e com apenas um tipo de despesa relevante associada (habitação ou medicação).	2	
	Candidato com pensão mínima e despesas de habitação e medicação relevantes associadas.	3	
Dependência física e/ou psíquica, em que os indivíduos não consigam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária;	Candidato autónomo em 8 ou mais itens na avaliação da funcionalidade.	1	15%
	Candidato autónomo em 4 a 7 a itens na avaliação da funcionalidade.	2	
	Candidato autónomo em 3 ou menos itens na avaliação da funcionalidade.	3	
Utentes/Clientes de outra Resposta Social do CSPPN;	Utentes da resposta social SAD do Centro Social Paroquial de Pinhal Novo.	3	10%
Situações encaminhadas pelo Serviço de Segurança Social;	Encaminhamentos da Segurança Social.	3	5%
Capacidade/ disponibilidade da pessoa significativa ou outra(s) para assegurar cuidados básicos;	Candidato com suporte familiar ou social e com disponibilidade para assegurar os cuidados básicos.	1	15%



	Candidato com suporte familiar ou social, mas sem disponibilidade para assegurar os cuidados básicos.	2	
	Candidato sem suporte familiar ou social.	3	

NORMA 10ª Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente/cliente ou, quando aplicável, pessoa significativa, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do Processo Individual do Utente/Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante:
 - a. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente, quando relevante;
 - b. Comprovativo dos rendimentos do utente/cliente e do agregado familiar;
 - c. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - d. Comprovativo de despesas fixas com medicamentos de doença crónica do agregado familiar;

b) A disponibilização para consulta dos seguintes documentos:

 - a. Cartão de Cidadão do utente/cliente e da pessoa significativa, quando aplicável (ou Bilhete de Identidade, Cartão de Identificação Fiscal e Cartão de Beneficiário da Segurança Social);
 - b. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente/cliente pertença;
2. Deverá ainda pronunciar-se sobre a autorização da informatização dos dados fornecidos para efeitos de elaboração do Processo Individual do Utente/Cliente.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Em situações especiais deverá ser apresentada certidão da decisão que determine medidas de acompanhamento.
6. O período de candidatura decorre das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, na Secretaria do CSPPN.



NORMA 11^a Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Coordenador Técnico deste serviço, a quem compete dar parecer e, se assim considerar, elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à consideração da Direção do CSPPN.
2. A decisão de admissão do utente/cliente na resposta social de Centro de Dia é da responsabilidade da Direção do CSPPN.
3. No prazo de 8 dias será dado conhecimento da decisão de admissão, ou não, ao utente/cliente, ou pessoa significativa.
4. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera nos termos da Norma 15^a.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e do Diretor de Serviços, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 12^a Documentos a Entregar no Ato de Admissão

1. Para efeitos de admissão, é agendado, entre o utente/cliente, ou pessoa significativa, deve marcar entrevista com o Coordenador do Centro de Dia ou o Diretor de Serviços, o preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, que constitui parte integrante do Processo Individual do Utente/Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante:
 - a) A disponibilização para consulta dos seguintes documentos:
 - a. Cartão de Cidadão do utente/cliente, ou:
 - i. Bilhete de Identidade;
 - ii. Cartão do Sistema de Saúde;
 - iii. Cartão de Identificação Fiscal;
 - iv. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
 - b. Cartão de Cidadão da pessoa significativa do utente/cliente ou:
 - i. Bilhete de Identidade;
 - ii. Cartão de Identidade Fiscal;
 - iii. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
 - b) A entrega dos seguintes documentos / de cópias dos seguintes documentos:
 - a. Declaração de pensão (atualizada e discriminada) ou reforma auferida, bem como outros rendimentos;



Pylyz
Ablon

- b. Declaração de IRS e Nota de Liquidação;
- c. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente - a declarar a inexistência de doença infetocontagiosa ou de patologia mental aguda - e declaração médica comprovativa da dieta alimentar (quando aplicável), bem como prescrição médica, datada e assinada, e a posologia dos medicamentos a tomar (quando aplicável);
- d. Comprovativo das despesas mensais fixas:
 - i. Três comprovativos da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - ii. Três últimos recibos de encargos médios mensais com transportes públicos;
 - iii. Três últimos recibos comprovativos das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do agregado familiar;
 - iv. Três últimos recibos de pagamento de participação familiar em Estrutura Residencial para Idosos.
- c) A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações com razoabilidade.

NORMA 13^a **Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes**

É definido um plano de acolhimento inicial dos novos utentes/clientes que se rege pelos seguintes parâmetros:

1. Após avaliação inicial das necessidades do utente/cliente, para definir, gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados;
2. Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente/cliente;
4. Definir as regras e formas de recolha e entrega do utente/cliente no domicílio;
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Definir e conhecer os espaços e equipamentos disponíveis para prestar os serviços desta resposta social;



7. Solicitar que o utente/cliente traga uma muda de roupa, devidamente identificada, para ser guardada na instituição, caso venha a ser necessária;
8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
9. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente/Cliente;
10. Se durante este período, o utente/cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Primeiramente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, qualquer uma das Partes pode resolver o acordo de prestação de serviços.

NORMA 14ª

Processo Individual do Utente/Cliente

No Processo Individual do Utente/Cliente deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação de saúde, social e financeira, necessidades específicas do utente/cliente, acordo de prestação de serviços bem como outros elementos relevantes. Estas informações são de carácter confidencial e encontram-se em local de acesso reservado na instituição.

NORMA 15ª

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente/cliente, ou pessoa significativa, que existe uma lista de espera e a posição que este ocupa na mesma.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os critérios de prioridade na admissão.
3. O candidato selecionado é imediatamente contactado, por telefone. Caso não seja possível estabelecer contacto através deste meio de comunicação, o contato será efetuado para o e-mail indicado na inscrição.
4. Após ter sido notificado o candidato deve apresentar-se na data e hora que lhe for estipulada pela instituição e apresentar toda a documentação necessária para a abertura do processo.
5. A lista é permanentemente atualizada.



NORMA 16ª **Contrato**

1. Aquando da admissão do utente/cliente é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, entre o CSPPN e o utente/cliente.
2. Em todas as matérias em que o contrato seja omissivo, prevalece o disposto na legislação vigente aplicável e no presente regulamento.
3. O contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao utente/cliente ou pessoa significativa e outra arquivada como parte integrante do Processo Individual do Utente/Cliente.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.
5. É entregue ao utente/cliente ou pessoa significativa, no momento da celebração do contrato, uma cópia do presente regulamento.

CAPÍTULO IV **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA 17ª **Instalações**

O CSPPN está sediado no Largo José Maria dos Santos, n.º 25 A, Pinhal Novo, no qual também funciona o Centro de Dia.

NORMA 18ª **Horários de Funcionamento**

1. O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, entre as 08h00 e as 19h00.
2. Esta resposta social encerra aos fins-de-semana, feriados nacionais e municipal, terça-feira de Carnaval, 24 e 31 de dezembro.
3. O Centro de Dia poderá ainda encerrar por motivos excecionais (dos quais os utentes/clientes e/ou pessoas significativas serão avisados atempadamente sempre que possível), tais como cataclismos, operações de desinfestação, questões laborais, impedimento da utilização das instalações devido a deficiências graves do seu



P. M. B. V.
G. S. S.

equipamento, noutras datas em função das necessidades existentes e justificadamente aprovadas pela Direção.

4. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes/clientes, circular livremente dentro e fora das instalações do Centro de Dia, sempre que o seu estado físico e/ou psicológico o permita.

NORMA 19ª **Higiene do Centro de Dia**

1. A higiene do Centro de Dia é efetuada diariamente pela equipa de colaboradores do CSPPN, à qual incumbirá a limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfeção das instalações sanitárias, da sala de convívio e do refeitório.
2. A higiene do Centro de Dia obedece a planos e procedimentos que cumprem as normas de higiene adequadas a este tipo de local.

NORMA 20ª **Pagamento da Participação Familiar**

1. O pagamento da participação familiar deverá ser efetuado entre os dias 8 e 15 de cada mês.
2. O pagamento da participação familiar diz respeito ao mês em curso.
3. Se a admissão se efetuar:
 - a. Até ao dia 15, inclusive - o utente/cliente ou pessoa significativa paga 100% da participação familiar;
 - b. De dia 16 em diante – o utente/cliente ou pessoa significativa paga 50% da participação familiar.
4. O pagamento da participação familiar poderá ser efetuado nas seguintes modalidades:
 - a. Em numerário;
 - b. Por cheque;
 - c. Por terminal multibanco; ou
 - d. Por transferência bancária para a conta à ordem com o NIB a indicar pela instituição.
5. As formas de pagamento das participações familiares referidas nas alíneas 4 a), b) e c) deverão ser concretizadas na Secretaria do CSPPN, durante o respetivo horário de funcionamento.



P. M. B. J.
Ad. S. L.

NORMA 21^a Preçário das Comparticipações Familiares

1. De acordo com o disposto no Regulamento Anexo à Portaria 195-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para o efeito, consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar as seguintes:
 - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação em despesas com Estrutura Residencial para Idosos relativas a ascendentes e outros familiares.
3. Para efeitos de aplicação do presente regulamento, entende-se por agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
4. A tabela de comparticipação financeira, dos utentes/clientes ou pessoas significativas, pelos serviços recebidos pode ser consultada no Anexo A.
5. O pagamento devido pelos serviços prestados ao utente/cliente na resposta social de Centro de Dia não poderá ser inferior a 45% (valor que corresponde à alimentação –



- pequeno-almoço, almoço e lanche – e atividades de desenvolvimento pessoal) nem ultrapassar os 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
6. A prestação de outros serviços (sopa ou refeição completa para o jantar, transporte, cuidados de higiene pessoal e tratamento de roupas) terá de ser contratualizada e implicará um acréscimo na comparticipação familiar.
 7. A Direção do CSPPN poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
 8. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, após análise de cada caso, o CSPPN poderá vir a suspender a prestação de serviços ao utente/cliente até que a situação seja regularizada.
 9. As ausências justificadas, e devidamente comunicadas, por períodos superiores a 15 dias seguidos darão direito a um desconto de 10% na comparticipação familiar.
 10. Se o utente/cliente se ausentar por um período superior a 1 mês e desejar manter a vaga usufruirá de um desconto de 10% na comparticipação familiar, aplicável durante a sua ausência.

NORMA 22ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar é objeto de revisão no início de cada ano civil.
2. A comparticipação familiar é também objeto de revisão quando há alteração do número e/ou tipo de serviços prestados.
3. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente/cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
4. O utente/cliente ou pessoa significativa tem o dever de informar o CSPPN de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente/cliente ou pessoa significativa com uma antecedência mínima de 15 dias.

NORMA 23ª

Serviço de Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche, e apoio e acompanhamento na sua ministração quando necessário.
2. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com o horário estipulado:



Phyzy
Ashton

- a. Pequeno-almoço: entre as 08h30 e as 10h00;
 - b. Almoço: entre as 12h30 e as 13h30;
 - c. Lanche: entre as 16h00 e as 16h30.
3. Poderá ser fornecida sopa ou refeição completa para o jantar, sendo tal contratualizado, neste caso, como um serviço suplementar.
 4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social.
 5. A alimentação será ajustada a alergias e intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, prescrita pelo médico.

NORMA 24^a **Cuidados de Higiene Pessoal**

1. Se este serviço for contratualizado, os cuidados de higiene pessoal e de imagem (ex.: banho, corte da barba, corte de unhas, muda de fralda, etc.) serão proporcionados consoante as necessidades dos utentes/clientes.
2. Os banhos serão dados no(s) dia(s) que é(são) estipulado(s) para o efeito.
3. Os utentes/clientes deverão trazer os seguintes produtos, devidamente identificados para ficarem na instituição: champô, gel de banho, toalha de banho, escova de cabelo e creme hidratante, se necessário. No caso dos homens que queiram fazer a barba, deverão trazer também lâminas e espuma de barbear.

NORMA 25^a **Serviço de Tratamento de Roupas**

1. O serviço de tratamento de roupas só é efetuado quando associado ao serviço de higiene pessoal.
2. As roupas consideradas neste serviço são exclusivamente as de uso diário do utente/cliente (corpo e banho), devidamente identificadas.
3. As peças dos utentes/clientes enviadas para a lavandaria devem ser devidamente conferidas e registadas no documento específico para registo de peças na lavandaria. Este registo deve ser efetuado em conjunto com as ajudantes familiares que transportam a roupa e deve ser rubricado por ambas as partes.
4. O CSPPN só se responsabiliza pelo depósito das peças de roupa em lavandaria quando devidamente registadas e confirmadas por ambas as partes.
5. Sempre que há entrega ou devolução de roupa, a confirmação das peças deve ser exigida pelo utente/cliente ou pessoa significativa, caso tal não aconteça, poderá levar à



não devolução das peças em caso de reclamação por desaparecimento de roupa.

6. A restituição, por parte da instituição, das peças de roupa suja entregues ao serviço para tratar, tem prazo de 8 dias a contar do dia da entrega da roupa.
7. A roupa é recolhida pelos ajudantes de ação direta, sendo estes que a entregam na lavandaria e, depois de tratada, a devolvem ao utente/cliente.

NORMA 26ª

Atividades de Desenvolvimento Pessoal

1. De acordo com os recursos humanos (colaboradores do CSPPN e voluntários) e técnicos disponíveis serão dinamizadas atividades de animação sociocultural, estimulação à motricidade, estimulação cognitiva, espirituais, etc.
2. Considera-se que a participação do utente/cliente nestas atividades é benéfica, o que motiva a escolha do CSPPN pela sua dinamização e incentivo à participação, contudo esta não é obrigatória.
3. Não é cobrado qualquer valor adicional à comparticipação familiar pela participação do utente/cliente nestas atividades, estando as mesmas contempladas na comparticipação familiar mínima a cobrar.

NORMA 27ª

Transporte

1. Se contratualizado, a instituição assegura o transporte do utente/cliente desde o seu domicílio até ao Centro de Dia e, ao fim do dia, desde o Centro de Dia até ao domicílio.
2. O horário de chegada ao domicílio do utente/cliente é estabelecido de acordo com as necessidades, local de residência e recursos disponíveis.
3. Salvaguarda-se que a hora de chegada ao Centro de Dia/domicílio do utente/cliente, ainda que relativamente fixa, poderá sofrer alterações que, excetuando-se por motivos imprevisíveis, serão devidamente combinadas com o utente/cliente e/ou pessoa significativa.
4. Se o utente/cliente não for capaz de se responsabilizar pelas chaves do domicílio, e tal for imprescindível para a sua recolha e entrega em segurança, poderá ficar uma cópia à guarda do CSPPN, havendo lugar à assinatura de uma declaração/termo de responsabilidade. No momento da devolução das chaves, o mesmo documento é assinado por quem as recebe.
5. A cópia das chaves do domicílio do utente/cliente é guardada em local seguro e acessível apenas a quem assegura o serviço de transporte.



6. O CSPPN reserva a si o direito a que o utente/cliente, ou pessoa significativa, comprove qualquer acusação de desaparecimento de objetos ou valores no seu domicílio dirigida aos colaboradores sob pena de ser responsabilizado civil e criminalmente por tais alegações.

NORMA 28ª **Cedência de Ajudas Técnicas**

1. Poderá ser contratualizado o empréstimo de ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos ou canadianas), a serem usadas pelo utente/cliente, sempre que a situação de dependência o exija.
2. Aquando da cedência da ajuda técnica, deverá ser paga uma caução, que será devolvida no ato da devolução do material desde que este esteja nas mesmas condições em que foi disponibilizado.
3. Quando o equipamento deixar de ser necessário deverá ser imediatamente devolvido, deixando este serviço de estar contratualizado.

NORMA 29ª **Administração da Medicação Prescrita**

1. Se, devido ao estado de saúde física e/ou mental do utente/cliente, for necessário que a instituição assuma a responsabilidade pela preparação e administração da medicação ao mesmo (desde que não injetável), tal poderá ser assegurado durante o horário no qual este se encontra em Centro de Dia.
2. Para que este serviço seja assegurado, terá de ser obrigatoriamente entregue uma cópia da prescrição médica e devidamente preenchido e assinado o impresso próprio onde o nome da medicação, dosagem e horário da toma estejam devidamente explicitados – devendo incluir toda a medicação que o utente/cliente toma, mesmo fora do horário em que está na instituição.
3. Sempre que existam alterações na medicação a administrar, o utente/cliente ou a pessoa significativa terá de entregar cópia da nova prescrição médica com o guia de tratamento e preencher novo impresso relativo à administração medicamentosa.
4. A medicação é requisitada mensalmente, de uma só vez, nas quantidades e referências indicadas, e deve ser entregue no prazo de uma semana após a receção da requisição.
5. Sempre que seja pedido à instituição que assuma a responsabilidade pela preparação e administração da medicação a pessoa significativa tem de entregar a medicação diretamente a um colaborador do Centro de Dia e nunca deverá enviá-la por via do



P. 7/10/24
G. S. R.

utente/cliente devido ao perigo de toma inadequada.

NORMA 30^a **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade do(a), Coordenador(a) do Centro de Dia que comunica, oralmente e/ou por escrito, a organização de atividades nas quais os utentes/clientes poderão ser incluídos (em função do seu estado físico e/ou psicológico).
2. Os passeios/deslocações serão previamente comunicados aos utentes/clientes ou, caso se justifique, à pessoa significativa, para que se pronunciem sobre a participação, ou não, nos mesmos.
3. As atividades poderão ser gratuitas e, quando não o forem, o utente/cliente, ou pessoa significativa, deve ser previamente informado.
4. Nos passeios/deslocações os utentes/clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores do CSPPN.

NORMA 31^a **Saídas do Utente/Cliente ao Exterior**

1. Apenas em atividades planeadas pelo CSPPN, o utente/cliente é acompanhado nas suas deslocações ao exterior pelos colaboradores.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes/clientes, circular livremente dentro e fora das instalações do Centro de Dia, sempre que o seu estado físico e/ou psicológico o permita. Quando, devido ao seu estado, possa ser perigoso que o utente/cliente saia ao exterior sem acompanhamento, a pessoa significativa deverá declarar, por escrito, esta impossibilidade.
3. Em circunstâncias omissas, é a pessoa significativa a assumir o acompanhamento e deslocação do utente/cliente ao exterior.

NORMA 32^a **Entrada e Saída de Visitas**

As visitas aos utentes/clientes poderão ser efetuadas todos os dias, entre as 15h00 e as 16h00, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do Centro de Dia. As visitas são recebidas pelos utentes/clientes na sala de convívio.



NORMA 33ª

Saúde/Situações de Emergência

1. A instituição não dispõe de serviço de enfermagem, pelo que é da responsabilidade da pessoa significativa requisitar a prestação deste tipo de cuidados ao utente/cliente junto das entidades competentes.
2. Em casos excecionais, e apenas na sequência de sinalização, poderão estes cuidados ser prestados, em estreita articulação com o Centro de Saúde de Palmela - Unidade de Cuidados Continuados de Palmela e extensão de Pinhal Novo, no Centro de Dia nos dias e horários a definir com o profissional destacado.
3. Em caso de acidente ou doença súbita do utente/cliente são executados os seguintes procedimentos:
 - a) O CSPPN salvaguardará os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes a cargo da pessoa significativa;
 - b) São chamados os serviços de urgência adequados, sendo-lhes fornecida a informação relevante acerca do utente/cliente que seja do conhecimento do CSPPN;
 - c) A pessoa significativa é imediatamente avisada para que compareça o mais rapidamente possível e acompanhe o utente/cliente aquando da urgência hospitalar – caso não o faça o colaborador acompanhante permanecerá no hospital até à sua chegada.

NORMA 34ª

Assistência Espiritual

É permitida a assistência espiritual aos utentes/clientes, desde que assegurada pelos mesmos e haja respeito pelas respetivas devoções religiosas de cada um.

NORMA 35ª

Interrupções

1. O utente/cliente ou pessoa significativa deve comunicar, em impresso próprio, a interrupção da vinda para Centro de Dia aos serviços administrativos do CSPPN, com um mínimo de 8 dias úteis de antecedência, excetuando-se os casos de falecimento ou internamento de urgência do utente/cliente.
2. Caso este prazo não seja cumprido, será faturado o mês seguinte.
3. A não utilização pelo utente/cliente dos serviços postos à sua disposição, em virtude de férias, mudança temporária de residência ou ausência temporária não lhe confere o direito à devolução das quantias já pagas ao CSPPN.



P 4/13/2
C. S. P. N. O.

4. Em caso de interrupção da vinda para Centro de Dia, para que seja assegurada a vaga terá de continuar a ser paga a comparticipação familiar correspondente, podendo usufruir de desconto na comparticipação familiar consoante o disposto nas alíneas 10 e 11 da Norma 21ª do presente regulamento.

NORMA 36ª **Cessação da Prestação de Serviços**

1. Poderá verificar-se a cessação da prestação de serviços por:
 - a. Denúncia do acordo;
 - b. Institucionalização;
 - c. Morte;
 - d. Incumprimento do estabelecido no acordo de prestação de serviços;
 - e. Inadaptação do utente/cliente ao serviço (após análise da situação e tentativas para ultrapassar as dificuldades);
 - f. Mudança de resposta social.
2. Excetuando-se a cessação da prestação de serviços motivada pela morte do utente/cliente ou inadaptação, nas restantes situações deverá ser comunicada a cessação da prestação de serviços com uma antecedência mínima de 30 dias, em impresso próprio.
3. Nos casos em que o utente/cliente, reiterada e continuamente, perturbe o normal funcionamento da resposta social, deve abandonar a mesma no prazo de 30 dias a contar da data de aviso para o efeito.
4. Após a cessação da prestação de serviços o utente/cliente (ou pessoa significativa) dispõe de 30 dias para recolher quaisquer bens que estejam à guarda da instituição (ex.: roupa). Caso ninguém se responsabilize por o fazer o CSPPN adquire o direito de diligenciar para se desfazer dos mesmos ou doá-los ao fim de um ano.

NORMA 37ª **Falecimento**

Em caso de falecimento do utente/cliente, a remoção do corpo deve ser feita o mais rapidamente possível, num período máximo de 3 horas, pela pessoa significativa ou outro igualmente responsável, após a emissão da respetiva certidão de óbito pelas entidades competentes.



CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 38ª Quadro de Pessoal

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

NORMA 39ª Modalidades de Participação de Voluntários

1. O CSPPN aceita a prestação de serviço em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.
2. Por voluntariado entende-se o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizado de forma desinteressada, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, famílias e comunidade, desenvolvidas sem fins lucrativos.
3. Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da instituição.
4. Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar, através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da instituição, de acordo com as condições definidas pela Direção.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 40ª Direitos dos Utentes/Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o utente/cliente do Centro de Dia tem ainda os seguintes direitos:



P. M. B. J. V.
R. S. L. S.

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
3. Ser respeitada a sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos, costumes e vontades conscientemente expressas;
4. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
5. Exigir qualidade nos serviços prestados;
6. Ser informado das normas e regulamentos vigentes e exigir o seu cumprimento;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Sugerir atividades a ser concretizadas e envolver-se no seu planeamento e avaliação;
9. Utilizar os serviços e equipamentos disponibilizados pelo CSPPN;
10. Ter acesso à ementa semanal;
11. A guarda da cópia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à instituição;
12. Inviolabilidade da correspondência;
13. Articulação com todos os serviços da comunidade, particularmente com os de saúde;
14. Apresentar sugestões de melhoria dos serviços;
15. Ter acesso ao livro de reclamações;
16. Ter um processo individual, onde constem todos os documentos e informações transmitidas pelo utente/cliente e/ou pessoa significativa, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente na prestação de serviços ao utente/cliente;
17. Ter acesso ao seu processo individual e/ou solicitar uma cópia do mesmo, ou de parte dele – solicitações que também poderão ser feitas pela pessoa significativa.

NORMA 41^a **Deveres dos Utentes/Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o utente/cliente do Centro de Dia tem ainda os seguintes deveres:

1. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços além do plano estabelecido e contratualizado (em caso de necessidade, pode justificar-se a revisão do acordo de prestação de serviços);
2. Respeitar e tratar com educação os colaboradores, dirigentes, restantes utentes/clientes do CSPPN e seus visitantes;



3. Cumprir e observar o cumprimento das normas do Centro de Dia estipuladas neste regulamento;
4. Pagar atempadamente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente/cliente;
5. Participar, na medida das suas possibilidades e interesses, nas atividades desenvolvidas, comparticipando eventuais custos, se tal for necessário;
6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, comunicando a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
7. Identificar devidamente as suas roupas e objetos pessoais com material próprio para o efeito;
8. Respeitar a privacidade e os pertences pessoais de outros utentes/clientes;
9. Zelar, dentro das suas capacidades, pela preservação das instalações ajudando à sua manutenção através do seu uso adequado.

NORMA 42^a **Direitos do Centro de Dia**

São direitos da resposta social do Centro de Dia do CSPPN:

1. Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desta resposta social;
5. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
6. Ver respeitado o património do CSPPN;
7. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
8. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/cliente e/ou pessoa significativa no ato da admissão;
9. Suspender esta resposta social, sempre que o utente/cliente (ou pessoa significativa), grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços,



- as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros ou ainda a própria imagem do CSPPN;
10. Exigir a comparência das pessoas significativas dos utentes/clientes sempre que a situação de saúde dos mesmos o exija;
 11. Não se responsabilizar por quaisquer condutas, ações ou omissões dos utentes/clientes, ou pessoas significativas, que coloquem em risco a sua integridade física ou a de terceiros.

NORMA 43ª **Deveres do Centro de Dia**

São deveres da resposta social do Centro de Dia do CSPPN:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços prestados, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente/cliente;
2. Respeitar a individualidade dos utentes/clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um deles, em cada circunstância;
3. Garantir aos utentes/clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes no Processo Individual do Utente/Cliente;
5. Prestar os serviços que constam no presente regulamento;
6. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes/clientes;
7. Proceder à admissão dos utentes/clientes de acordo com os critérios definidos no presente regulamento;
8. Assegurar o normal funcionamento da resposta social zelando para que todos os intervenientes cumpram integralmente o presente regulamento;
9. Zelar pela existência das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
10. Possuir livro de reclamações;
11. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
12. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.



P. M. B. J.
A. S. S.

NORMA 44^a

Direitos da Pessoa Significativa

A pessoa significativa é detentora de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

1. Aceder a informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do utente/cliente, pelo qual é responsável;
2. Aceder a informação específica e a solicitar a consulta do Processo Individual do Utente/Cliente, junto do Coordenador do CD, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
3. Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o utente/cliente.

NORMA 45^a

Deveres da Pessoa Significativa

A pessoa significativa é detentora de um conjunto de deveres, dos quais se destacam:

1. Responsabilidade pela gestão dos rendimentos do utente/cliente, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da comparticipação familiar e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com este regulamento e com o acordo de prestação de serviços previamente celebrado;
2. Informar-se acerca do estado de saúde do utente/cliente;
3. Solicitar as informações previstas nos deveres da pessoa significativa, ao Coordenador do CD, desde que não impliquem com áreas específicas, com uma antecedência mínima de 48 horas, em especial as relacionadas com Saúde e Psicologia;
4. Respeitar as regras de funcionamento e horários do CD;
5. Identificar as roupas com material próprio para o efeito.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 46^a

Quebra da Confidencialidade

1. Toda a informação sobre o utente/cliente, e sua família, que seja facultada é de carácter confidencial e utilizada apenas nos serviços técnicos do CSPPN que intervêm diretamente no Processo Individual do Utente/Cliente.
2. Informações acerca da permanência e estado de saúde do utente/cliente serão sempre transmitidas à pessoa significativa ou terceiros expressamente autorizados por esta.



3. Em casos de quebra de confidencialidade, o CSPPN diligencia os procedimentos necessários para o seu restabelecimento e responsabilizar quem desrespeitou as regras de conduta vigentes.

NORMA 47^a

Recolha de Imagens e Proteção de Dados Pessoais

1. É expressamente proibida a recolha de imagens dentro das instalações do CSPPN por terceiros não autorizados. A Instituição não se responsabiliza pela divulgação de imagens recolhidas sem a devida autorização.
2. Para a proteção de dados pessoais, o CSPPN dispõe de uma Política de Proteção de dados pessoais.

NORMA 48^a

Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos

1. A negligência, abuso e maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis, fragilizando quem os sofre e afetando diretamente a qualidade de vida, pelo que quem presenciar uma situação desta natureza ou tenha suspeitas de tais atos, tem de obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.
2. O tratamento das situações é diferenciado em função de quem nelas esteja implicado:
 - a. Situações de maus-tratos por parte de colaboradores a utentes/clientes: é levantado um processo de averiguações e, conseqüente procedimento disciplinar em caso de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento por justa causa.
 - b. Situações de maus-tratos entre utentes/clientes: o Coordenador ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, o incidente é discutido em reunião de equipa técnica multidisciplinar. As pessoas significativas dos utentes/clientes são informadas dos acontecimentos e das diligências efetuadas. Se o utente/cliente reiterar estes comportamentos, no limite, pode ser convidado a sair desta resposta social.
 - c. Situações de maus-tratos por parte de utentes/clientes a colaboradores: o Coordenador deve diligenciar no sentido de evitar o continuar da situação e informar a pessoa significativa do sucedido, reportando-o também à Direção.



Se o utente/cliente reiterar estes comportamentos, no limite, pode ser convidado a sair desta resposta social.

- d. Situações de maus-tratos por parte de familiares ou outros elementos exteriores ao CSPPN a utentes/clientes: o Coordenador encarrega-se de registar o sucedido no Processo Individual do Utente/Cliente e reportar superiormente, além de, em situações devidamente justificáveis, denunciar a situação às autoridades competentes.

NORMA 49^a

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 bem como para passagem de informação. A supervisão do livro de ocorrências é feita semanalmente e da responsabilidade da Diretora de Serviços, ou Animadora Sociocultural na ausência da primeira.

NORMA 50^a

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria do CSPPN, sempre que desejado. Para formalizar a sua reclamação deverá o utente/cliente, ou se tal não for possível, a pessoa significativa, dirigir-se à instituição e efetuar por escrito a sua queixa, que será analisada pela Direção e respondida, também por escrito, num prazo de 60 dias, ou fazê-lo através da internet através do domínio "www.livroreclamacoes.pt".

NORMA 51^a

Sugestões ou Reclamações

1. Os utentes/clientes ou pessoas significativas poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno e dar opiniões que serão sempre consideradas, desde que construtivas, no momento em que o regulamento for revisto.
2. As sugestões e reclamações dos utentes/clientes e/ou pessoas significativas podem ser deixadas na caixa de sugestões disponível no Centro de Dia ou, se o entenderem como necessário dada a sua relevância, ser dirigidas, por escrito, à Direção ou Coordenação do Centro de Dia.



3. As sugestões e reclamações são tratadas de acordo com o Procedimento de Reclamações, Sugestões, Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações de Melhoria.

NORMA 52^a **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que, no decorrer da avaliação geral dos serviços prestados, se verificarem ser necessárias alterações ao funcionamento do Centro de Dia tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, bem como alterações aos protocolos celebrados com entidades oficiais, os responsáveis do Centro de Dia deverão informar e contratualizar com os utentes/clientes ou pessoas significativas sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do acordo a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico do Centro de Dia.

NORMA 53^a **Integração das Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSPPN, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 54^a **Aprovação**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 01 de agosto de 2021 e entra em vigor no dia 01 de setembro de 2021, ou, no mínimo, apenas 30 dias após o seu envio ao Centro Distrital de Segurança Social.

A Direção, no dia 01 de agosto de 2021

T. José Miguel Gonçalves Barata Joazeiro
Adilson

