

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Maria Luísa Ruas, com sede no lugar da Gesteira, sede da União de Freguesias de Gesteira/Brunhós, concelho de Soure, distrito de Coimbra, daqui em diante designada apenas por FMLR, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, sendo dirigida por um Conselho de Administração e fiscalizada por um Conselho Fiscal.

A FMLR, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, no dia 01 de Setembro de 2009 para a resposta social de **CENTRO DE DIA**, daqui em diante designada apenas por **CDI**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

O CDI é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços e cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária contribuindo para a manutenção dos idosos no seu meio sócio familiar e rege-se pelo estipulado:

- a) Lei n.º 24/2012, de 09 de julho – Lei-Quadro das Fundações;
- b) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria n.º196-A/2015, de 1 de julho – Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- d) Guião Técnico da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia (documento de orientação técnica);
- e) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Regulamento Geral de Proteção de Dados.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários das CDI as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem objetivos do CDI:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CDI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração medicamentosa não administrada por profissionais de saúde e quando prescrita;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, sempre que necessário.
2. O CDI pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

Os cuidados e serviços, no âmbito da resposta de CDI são prestados aos dias úteis, os prestados no domicílio do utente ocorrem em dias úteis e aos fins-de-semana de acordo com o horário estabelecido para esta resposta social.

NORMA 5ª

SERVIÇOS EXTRA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O CDI, disponibiliza ainda um conjunto de atividades e serviços extra, cujo valor não se encontra incluído na comparticipação familiar referida na Norma 4.ª, nomeadamente:

- a) Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia, constante na Norma 26ª;
- b) Limpeza habitacional;
- c) Outros serviços: Serviços de Complementaridade Familiar - Cuidados e serviços de apoio no domicílio em horário extra funcionamento do CDI; Acompanhamento programado a consulta e/ou exames

complementares de diagnóstico, por impossibilidade ou ausência dos responsáveis/representantes, conforme Norma 27ª;

d) Outras atividades no exterior a definir.

O CDI organiza passeios e outras atividades no exterior, inseridos no plano de ação anual, tendo em conta plano individual de cada utente. Estas saídas são programadas e acompanhadas pela equipa da resposta social. Eventualmente, algumas destas atividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 2 e 3 da Norma 17.ª.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CDI, o enquadramento dos utentes nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª. De entre as candidaturas/inscrições apresentadas ou das renovações solicitadas, e uma vez verificados os critérios de prioridade na admissão, referidos na Norma 8.ª do presente Regulamento, a FMLR deliberará, em processo de seleção, sobre quais utentes admitir à frequência do CDI.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO E RENOVAÇÃO

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição/Renovação/Admissão disponibilizada pela FMLR, que passará a constituir parte integrante do seu processo individual e a qual inclui a declaração de consentimento informado, a assinar pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, devendo ainda fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão do Cidadão, passaporte ou outro) do utente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Outros documentos considerados necessários tais como os documentos comprovativos das despesas;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, não é exigida a apresentação prévia do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, a qual deverá estar concluída no prazo máximo de trinta dias.
4. O desrespeito do presente Regulamento poderá motivar a rescisão da inscrição pela FMLR, após audiência prévia, escrita, do utente ou seu representante legal.
5. A rescisão ou a desistência da inscrição implica a perda automática da posição de preferência, eventual e anteriormente assumida.
6. No caso de perda automática da posição de preferência referido no número anterior, a nova candidatura do mesmo utente será feita em igualdade de circunstâncias com as restantes candidaturas, como se da primeira inscrição se tratasse.
7. A não inscrição do utente admitido durante o prazo concedido para o efeito, na sequência da admissão comunicada, considerar-se-á como desistência.
8. As inscrições/admissões para frequência desta resposta social serão feitas ao longo de todo o ano civil.

9. Os utentes que já frequentem esta resposta social e, pretendam continuar, deverão declará-lo, durante o período compreendido entre 15 de maio e 15 de junho de cada ano. O processo de seleção decorrerá no período compreendido entre 15 a 30 de junho, sendo a admissão comunicada ao utente ou seu representante legal, pessoalmente, por carta ou e-mail, entre os dias 1 e 20 de julho. O período de formalização da admissão dos utentes decorrerá entre 21 de julho e 20 de agosto, e terá efeitos a partir de 1 de setembro de cada ano.

10. O ano/período a que respeita a inscrição/frequência desta resposta social, é o correspondente ao ocorrido entre o dia 1 de setembro de cada ano e o dia 31 de agosto do ano seguinte (o equivalente e por referência ao ano letivo).

11. Caso se verifiquem mensalidades em atraso, não será renovada a inscrição, salvo deliberação em contrário do Conselho de Administração da FMLR.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação económica e financeira precária;
2. Frequência da resposta social durante o ano/período anterior;
3. Utente em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
5. Utente com familiar(es) a frequentar a resposta social ou a beneficiar dos serviços de qualquer uma das demais respostas sociais da FMLR;
6. Residência na área de intervenção/atuação da FMLR;
7. Isolamento pessoal e/ou geográfico;
8. Necessidade expressa pelo cliente;
9. Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
10. Abandono por parte da família;
11. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
12. Idade.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnico da FMLR, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual do utente, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização do Conselho de Administração da FMLR, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações, sem prejuízo do referido no ponto 3 na Norma 7.ª;
6. O pagamento da primeira mensalidade, é devida logo que concluído o processo de admissão;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo,

no entanto, qualquer prioridade na admissão, devendo, quando da abertura de vaga, serem observados os critérios constantes da Norma 8.ª. Tal facto é comunicado ao utente ou seu representante legal, pessoalmente ou através de carta ou e-mail.

8. A admissão do utente respeita a ordem cronológica da lista de espera, a existir, sem prejuízo da observância dos critérios (admissão) estabelecidos na Norma 8ª do presente Regulamento.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após trinta dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente e que deste fará parte integrante.
2. Se durante este período, o utente não se adaptar, deverá ser realizada uma reavaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que estas, sejam ultrapassadas, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir por novo período de tempo, é reconhecido, quer à FMLR, quer ao utente, o direito de rescisão o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente deve constar:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Outros dados clínicos, fornecidos pelo utente, que possam ser consultados de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços prestados;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de acesso restrito, garantindo sempre a sua confidencialidade, em conformidade com a legislação vigente.
3. Cada processo individual deve estar permanentemente atualizado.

NORMA 12º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CDI funciona todos os dias úteis das 9h00 às 18h00.
2. Poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes e famílias no horário definido no número anterior.

NORMA 13º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC), de acordo com o estabelecido no nº 6.1 do Regulamento anexo à Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, 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. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda

recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 14ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

CUIDADOS E SERVIÇOS PREVISTOS DA NORMA 4ª	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + Fim-de-semana
Apenas o previsto no n.º 1	40%	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%	50%
Acrescendo c) ou d)	50%	55%
Acrescendo c) e d)	55%	60%
Serviços Extra-Comparticipação Familiar: Transporte; produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia; Limpeza habitacional; SCF; Acompanhamento a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico; Outros.	Valores variáveis: A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço.	

2. Ao somatório das despesas referidas em a), b) e c) do n.º 4 da NORMA 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas, fundamentadas, sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, nos termos da legislação em vigor;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será afixada em local visível com trinta dias de antecedência relativamente à data de entrada em vigor.

NORMA 15ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/criança, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente a 1 de setembro de cada ano, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* ou no número de elementos do agregado familiar.

NORMA 16ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado na Secretaria da FMLR, até ao dia 10 do mês a que disserem respeito, ou no dia útil imediatamente subsequente àquele, se coincidir com dia em que a FMLR se encontre encerrada.
2. O pagamento de outras atividades e/ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização dependendo da atividade ou serviço.
3. Quando o utente for admitido a partir do dia 15 de um qualquer mês, pagará apenas 50% da comparticipação familiar mensal relativa a esse mesmo mês.
4. Em caso de mora no pagamento da mensalidade, ao valor devido acrescerá uma percentagem de 5% ao valor inicial se o pagamento ocorrer nos primeiros quinze dias seguintes ao final do prazo referido no número anterior, sendo de 10% se ocorrer durante os segundos quinze dias seguintes àquele mesmo prazo.
5. Caso o pagamento da mensalidade seja efetuado com um atraso superior a sessenta dias, para além da eventual rescisão da respetiva inscrição, poderá a FMLR operar a suspensão imediata da frequência do utente até ao pagamento integral da dívida, sempre após comunicação e audiência prévia, escrita, do utente ou seu representante legal.
6. Sempre que o atraso no pagamento das mensalidades não for imputável aos faltosos, poderá o Conselho de Administração isentá-los das sanções previstas nos números anteriores.
7. Sempre que num mês não haja frequência da resposta social e, esta ausência seja antecipadamente comunicada e justificada, haverá lugar a uma redução de 40% do valor da mensalidade, de modo a preservar o direito à manutenção da validade daquela inscrição.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de

ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

9. Se as ausências do utente não forem comunicadas e justificadas antecipadamente à sua ocorrência, estas nunca beneficiarão da redução prevista nos números anteriores.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora após aprovação pelo Conselho de Administração, que comunica, através dos restantes colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CDI podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da FMLR.

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche.
2. O CDI da FMLR assegura: o pequeno-almoço, servido das 9 às 10 horas; o almoço, servido das 12 às 13 horas; e o lanche, servido das 16 às 17 horas. Quando solicitado também dispõe do serviço extra de jantar.
3. Poderá ser servido o pequeno-almoço e o jantar, considerados 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 desta resposta social.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA NÃO ADMINISTRADA POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE E QUANDO PRESCRITA

A medicação administrada ao utente no período de funcionamento do CDI, é feita de acordo com as respetivas prescrições médicas.

NORMA 20ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 21ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

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

NORMA 22ª

CUIDADOS DE IMAGEM

Os cuidados de imagem, contemplam nomeadamente desfazer barbas, corte de cabelo, pentear, manicura, pédicure e depilação a áreas restritas (buço).

NORMA 23ª

JANTAR

Refeição entregue/servida no domicílio do utente após horário de funcionamento do CDI.

NORMA 24ª

TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do utente.

NORMA 25ª

TRANSPORTE

1. A FMLR tem à disposição dos utentes meios próprios para transporte diário daqueles que necessitem, nomeadamente entre o seu domicílio e a FMLR, bem como para o caminho inverso.
2. O transporte indicado no número anterior tem início às 8 horas para o primeiro dos percursos, recomeçando às 16:30 horas para a realização do segundo dos percursos e terminando definitivamente cerca das 18 horas.
3. O percurso do transporte dos utentes que frequentem o CDI será organizado, anualmente ou em situações consideradas relevantes, de acordo com as necessidades dos utentes e as disponibilidades da FMLR.
4. Os encargos a suportar pelos utentes serão fixados, anualmente, em local bem visível e de acordo com os percursos e distâncias a percorrer.

NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas e/ou produtos de incontinência (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CDI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser, antecipadamente, informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

OUTROS SERVIÇOS

Para além das atividades complementares descritas nas NORMAS 21ª à 26ª, a FMLR poderá ter à disposição dos utentes outras, a divulgar anualmente mediante afixação das respetivas condições em local bem visível, nomeadamente serviços de apoio ao domicílio complementares ao CDI bem como acompanhamento programado a consultas ou exames complementares de diagnóstico, por impossibilidade ou ausência dos responsáveis/representantes.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 28ª

PESSOAL

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

NORMA 29ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste CDI compete a um técnico com licenciatura em Ciências Sociais, designado pelo Conselho de Administração e cujo nome se encontra afixado nos placards localizados no setor do Centro de Dia, sendo responsável, perante aquele, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, de acordo com a Política de Substituições que se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São **direitos** dos **utentes**:

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

2. São **deveres** dos **utentes**:

- a) Colaborar com a equipa do CDI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CDI e os dirigentes da FMLR;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno de Funcionamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à FMLR, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA FUNDAÇÃO, FUNCIONÁRIOS E VOLUNTÁRIOS

1. São direitos do Conselho de Administração da FMLR:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria FMLR.

2. São direitos dos Funcionários:

- a) Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
- b) Ter direito a condições que permitam a sua formação.
- c) Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
- d) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
- e) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção ou serviços competentes.
- g) Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

3. São direitos dos Voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da FMLR.
- b) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
- c) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
- d) Cumprir o programa de Voluntariado acordado.
- e) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

4. São deveres do Conselho de Administração da FMLR:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado em qualquer circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;

- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

5. São deveres dos Funcionários e Voluntários:

- a) Contribuir para o bom funcionamento do Estabelecimento.
- b) Cumprir este Regulamento, e quaisquer outras determinações da Direção e/ou Conselho de Administração.
- c) Cumprir com o código de ética e conduta em vigor.
- d) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
- e) Tratar com dignidade, respeito, diligência e correção todos os elementos que prestem serviço na FMLR, os utentes, seus familiares e todas as visitas da FMLR bem como, todo aquele que a si recorra.
- f) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
- g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais, bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- h) Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento da FMLR.

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A FMLR só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem para sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente ou responsável legal e pela pessoa que o(s) recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 33ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato só será válida se assinada pelas partes.

NORMA 34ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente, em caso de internamento do utente, férias ou acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias ou se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou seu representante legal, por escrito, à FMLR, com 8 dias de antecedência.

NORMA 35ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da FMLR ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente ou seu representante legal, tem de informar a FMLR 8 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do período correspondente.

NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a FMLR possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer trabalhador do setor.

O Livro de Reclamações encontra-se disponível em local devidamente identificado, no horário de funcionamento da resposta social.

O funcionário a quem for solicitado o livro de reclamações, deve entregá-lo ao reclamante e aguardar que este exerça o seu direito (reclamação) e, após garantir que o triplicado de cor laranja permanece no Livro e de retirar para entrega ao reclamante o duplicado azul, fazer entrega do original nos Serviços Administrativos, até ao fim do primeiro dia útil seguinte.

O reclamante deverá apresentar documento de identificação.

NORMA 37ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO E ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento será revisto, sempre que necessário, nomeadamente quando se verificarem alterações no funcionamento do CDI resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno de Funcionamento ao utente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social de acordo com o disposto no nº2, alínea b) do artº 30 do Decreto-lei nº64/2007 de 14 de março com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.

NORMA 39ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da FMLR, tendo em conta a legislação/regulamentação em vigor sobre a matéria.

NORMA 40ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Em caso de litígio, o Segundo Outorgante também poderá recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, contactável em www.centrodearbitragemdecoimbra.com, ou através do correio eletrónico geral@centrodearbitragemdecoimbra.com, bem como pelos telefones 239 821 690 / 289.

NORMA 41ª

DISPOSIÇÕES FINAIS

A instituição está obrigada ao cumprimento do Regulamento Geral da Proteção dos Dados.

O presente Regulamento foi aprovado em Conselho de Administração no dia 26 de julho de 2018 e, anula e substitui o anterior, aprovado em Conselho de Administração do dia 30 de maio de 2017.

Gesteira, 06 de julho de 2018

O Presidente do Conselho de Administração


