

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 (CDI) é desenvolvida em equipamento que consiste na prestação de um conjunto de serviços, que contribui para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, que se rege pelas 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 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 119/83, de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS republicado em anexo ao Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro;
- c) Portaria n.º196-A/2015, de 1 de julho, republicada em anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 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, com as alterações introduzidas pelos Decreto – Lei n.ºs: 33/2014, de 4 de março e 126-A/2021, de 31 de Dezembro que 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 que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª, com prioridade para as de idade superior a 65 anos.

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 (utentes);
 - 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 promoção de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde e segurança de pessoas e bens, bem como 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, visando 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;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Tratamento de roupa de uso pessoal (vestuário);

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/MENSALIDADE

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) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio: (1 vez por semana / 2 vezes por semana);
- c) Administração medicamentosa prescrita, não administrada por profissionais de saúde.
- d) Aquisição e distribuição da medicação prescrita pelo médico assistente;
- e) Gestão de Conta Corrente;
- f) Transporte;
- g) Serviços de Complementaridade Familiar (SCF) - Cuidados e serviços de apoio no domicílio em horário extra funcionamento do CDI;
- h) Acompanhamento programado a consulta e/ou exames complementares de diagnóstico, por impossibilidade ou ausência dos responsáveis/representantes, conforme Norma 27ª;
- i) 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, com respeito pelos 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 PROVA ANUAL DE RENDIMENTOS

1. Para efeito de admissão do utente deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição/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) do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e de Subsistema a que o utente pertença, se aplicável;

- 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.
2. Em caso de dúvida e ou necessidade, 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, o qual deverá estar concluído no prazo máximo de oito 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 referida no número anterior, a nova candidatura do mesmo utente será feita em igualdade de circunstâncias com as restantes candidaturas, como se de 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 deverão entregar, anualmente, Declaração de IRS (Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares) e respetiva Nota de Liquidação, referente ao ano civil anterior, durante o período compreendido entre 01 a 30 de junho de cada ano.
10. O ano/período a que respeita a frequência desta resposta social, é o correspondente ao ocorrido entre 1 de setembro de cada ano e 31 de agosto do (ano) seguinte.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- a) Situação económica /financeira precária;
- b) Utente em situação de isolamento pessoal, social e ou geográfico;
- c) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades (cuidados) básicas;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- e) Residência na área de intervenção/atuação da FMLR;
- f) Necessidade expressa pelo utente;
- g) Abandono por parte da família;
- h) Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- i) Ter um familiar a frequentar a resposta social;
- j) Idade.

**NORMA 9ª
ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo será analisado (após informação prestada pelos serviços administrativos) e elaborada proposta de admissão. A proposta respeitará os critérios de admissão constantes neste Regulamento e será antecedida de relatório social, sempre que necessário;
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 e respetiva definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, após parecer dos serviços 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 devido logo que concluído o processo de admissão e os serviços têm início, porque, relativo ao período que ora se inicia;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam, automaticamente, inscritos a aguardar vaga, e o seu processo arquivado em pasta própria, com comunicação ao utente ou seu representante legal, pessoalmente, ou através de carta ou e-mail.
8. São critérios de exclusão da lista de espera a admissão (abertura de vaga), morte e a desistência do candidato.

**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, de acordo com a sua vontade e necessidades manifestadas;
 - b) Conhecimento 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;
 - c) Sempre que necessário, realização do inventário dos bens que o utente forneça para a prestação dos serviços acordados na admissão;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Definição das regras e forma de entrada/saída no domicílio, nomeadamente, quanto ao acesso à chave do utente.
2. Se o utente não se adaptar (nas primeiras duas semanas), deverá ser realizada uma reavaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que 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 do contrato.

NORMA 11º
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 (PCO02 admissão e acolhimento CDI 2ª edição);
 - f) Dados clínicos, fornecidos pelo utente, que possam ser consultados de forma autónoma, sem prejuízo do RGPD;
 - g) Programação dos cuidados e serviços prestados;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - 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 é de acesso restrito, no âmbito do RGPD, e deve ser permanentemente atualizado, assegurando o CDI o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12º
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CDI funciona todos os dias úteis das 7h30 às 19h00.
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, republicada em anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 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 BÁSICOS	Periodicidade dos serviços:	2ª a 6ªfeira	2ªfeira a Dom.
VALORES MÁXIMOS:		16,0%	
1. HIGIENE PESSOAL	1 Banho/Sem.	5,0%	5,0%
	1 Banho/Sem. + 1 Higiene parcial 1x/Dia	10,0%	12,5%
	2 Banhos/Sem.		
	2 Banhos/Sem. + 1 Higiene parcial 1x/Dia	12,5%	15,0%
	1 Banho/Sem. + 2 Higienes parciais 1x/Dia		
	2 Banhos/Sem. + 2 Higienes parciais 1x/Dia	15,0%	16,0%
1 Banho/Sem. + 3 Higienes parciais 1x/Dia			
VALORES MÁXIMOS:		36,0%	36,0%
2. ALIMENTAÇÃO	Peq.Almoço	5,0%	6,0%
	Almoço	20,0%	20,0%
	Jantar	8,0%	10,0%
	Refeição Adaptada/jantar	8,0%	10,0%
VALORES MÁXIMOS:		7,0%	7,0%
3. TRATAMENTO DE ROUPA	Recolha e Tratamento 1x/Sem.	4,0%	4,0%
	Recolha e Tratamento 2x/Sem.	7,0%	7,0%
	Casos excepcionais		
VALORES MÁXIMOS:		1%	---
4. ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO (2ª a 6ª)	Atividades Socioculturais, Lúdico/Educativas	1,0%	1,0%
5. TELEASSISTÊNCIA			
A - OUTROS SERVIÇOS			
1. CUIDADOS DE IMAGEM	Corte de Unhas, colocação de creme hidratante		
TOTAL MÁXIMO:		55,0%	60,0%

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, o prazo para o aviso prévio é de trinta dias úteis.

NORMA 15ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, verificado na resposta social no ano anterior salvo se outra situação resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério Responsável pela área da Segurança Social.
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, bem como os serviços referidos na norma 5ª, previamente, contratualizados, 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, não objeto de contrato, é efetuado previamente, ou no período (imediato), posterior à sua realização.
3. Quando o utente for admitido na instituição, em data não coincidente com o início do mês, no mês de admissão, será aplicada a regra da proporcionalidade quanto ao valor a pagar.
4. Em caso de mora no pagamento da mensalidade, ao valor devido acrescerão 5% do valor inicial, se o pagamento ocorrer nos primeiros quinze dias seguintes ao final do prazo referido no número 1, sendo, de 10%, se o pagamento ocorrer durante os segundos quinze dias, seguintes, àquele mesmo prazo e, de 15%, se o mesmo (pagamento) ocorrer nos trinta dias posteriores ao final do 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, comprovadamente, imputável aos faltosos, poderá o Conselho de Administração isentá-los das sanções previstas nos números anteriores.
7. Nas situações de internamentos hospitalares superiores a sete dias e 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 e dos serviços constantes da Norma 5ª, por forma 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, não haverá lugar á redução prevista nos números anteriores.

10. Nas ausências com origem em internamento temporário em UCC – Unidade de Cuidados Continuados- haverá lugar a uma redução de 70% da mensalidade e dos serviços constantes da Norma 5ª.

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. A organização de passeios ou deslocações, destinadas aos utentes de CDI, é da responsabilidade da Animadora após aprovação pelo Conselho de Administração, que comunica, através dos restantes colaboradores a organização de atividades.
3. Os passeios serão preferencialmente gratuitos, podendo no entanto implicar uma comparticipação monetária ou outra por parte do utente sempre que tal se justifique, devendo esta situação ser, previamente, comunicada aos utentes e ou seus representantes legais, para a obtenção da respetiva anuência.
4. É necessária a autorização de familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não disponham da idoneidade necessária para o fazer, para as deslocações em grupo ou realização de passeios. Durante as saídas (deslocações em grupo ou passeios) os utentes são sempre acompanhados por funcionários da FMLR.
5. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do utente e, sempre que possível, em articulação com o familiar de referência, em situação de incapacidade.
6. Estas aquisições são pagas, diretamente, pelo utente aos terceiros, fornecedores de bens e serviços, mediante documento de quitação do valor dos artigos adquiridos.
7. A animação procura atuar em todos os campos do desenvolvimento e da qualidade de vida dos mais velhos, estimulando a atividade mental, física e afetiva da pessoa idosa. Representa um conjunto de passos com vista a facilitar o acesso a uma vida mais ativa e mais criadora, à melhoria nas relações e à comunicação com os outros, para uma melhor participação na vida da comunidade de que faz parte, sempre, com respeito pela personalidade do indivíduo e sua autonomia.

NORMA 18ª ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche.
2. O CDI da FMLR assegura: o almoço servido entre as 12h00 e as 13h00 horas e o lanche, servido entre as 15h30 e as 16h30 horas. Quando solicitado também dispõe do serviço extra de pequeno-almoço, servido entre as 8:00 e as 10:00 horas e de jantar que poderá ser servido nas instalações do CDI entre as 18h00 e as

19h00 ou levado para ingestão em casa.

3. O pequeno-almoço e o jantar são considerados, um serviço complementar.
4. A ementa semanal – elaborada segundo a orientação da Nutricionista da Fundação de acordo com as necessidades nutricionais dos utentes desta resposta social – é afixada em local visível e de fácil consulta.
5. Serão observadas as dietas dos utentes, sempre que prescritas por médico.

NORMA 19ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA, PELO MÉDICO DE SAÚDE

A medicação administrada ao utente no período de funcionamento do CDI, é feita de acordo com as respetivas prescrições médicas e sob orientação de pessoal de saúde (Centro de Saúde e ou Hospital).

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 parciais 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, sendo prestado, de preferência, no período da manhã.

A FMLR poderá, ainda, colaborar na administração/aplicação de produtos de higiene pessoal e conforto, sob responsabilização do próprio utente ou do seu representante, bem sob prescrição e supervisão de pessoal de saúde, qualificado.

NORMA 22ª

CUIDADOS DE IMAGEM

Os cuidados de imagem contemplam: corte de unhas e colocação de creme, hidratante. Estão excluídos corte de cabelo, desfazer barbas e arranjo de buço e sobrancelhas.

NORMA 23ª

TRATAMENTO DA ROUPA

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

NORMA 24ª

JANTAR

Refeição entregue/servida no domicílio do utente ou nas instalações do CDI.

NORMA 25ª

AQUISIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA PELO MÉDICO ASSISTENTE

A aquisição e distribuição da medicação prescrita pelo médico assistente, pressupõe solicitar, junto do médico de família, a renovação das prescrições médicas (medicação e exames complementares de diagnóstico), levantamento do receituário na farmácia, distribuição da medicação em caixa/dispensador semanal de acordo com a respetiva terapêutica. A marcação dos exames complementares de diagnóstico, constitui um serviço não contido nos cuidados básicos (norma 5ª).

NORMA 26ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM, ASSIM COMO A EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

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);
4. No caso de ausência e/ou impossibilidade dos familiares, o acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, será realizado por profissionais da FMLR, em articulação com os familiares do utente, constituindo um serviço extra comparticipação.

NORMA 27ª

CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA (PARQUE DE AJUDAS TÉCNICAS)

A FMLR dispõe de um Parque de Ajudas Técnicas, que visa proporcionar o apoio a pessoas em situação de dependência permanente ou temporária, cuja situação de saúde requeira a utilização de ajudas técnicas, diminuir as dificuldades de mobilidade bem como, melhorar os cuidados na dependência face a terceiros.

Nas situações de dependência que exijam o recurso ao Parque de Ajudas Técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o CDI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, após avaliação da situação pela Assistente Social, do equipamento solicitado e se disponível é entregue mediante assinatura de um termo de responsabilidade e pagamento de caução previamente definida de acordo com a especificidade da ajuda técnica, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 28ª

GESTÃO DE CONTA CORRENTE

Gestão da conta corrente consiste, sempre que contratualizado, na organização, contagem, registo e conferência dos valores confiados, bem como, pagamento de despesas efetuadas pelo utente. Anualmente, é feita uma conferência pelo serviço de contabilidade, por ordem cronológica, dos documentos comprovativos de receita e despesa.

NORMA 29ª

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 30ª

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

Pequenas limpezas e arrumações à área habitacional frequentada pelo utente, preferencialmente efetuadas no período da tarde.

NORMA 31ª

SERVIÇOS DE COMPLEMENTARIDADE FAMILIAR (SCF)

O SCF é um serviço desenvolvido em equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, em horário noturno, aos utentes quando, por motivos de ausência ou impedimentos vários por parte da família não possam ser asseguradas, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas de conforto noturno, visando minorar os efeitos da solidão.

NORMA 32ª

CORTE DE BARBA, PERA OU BIGODE

Corte ou apara de barba, pera ou bigode com gilete ou com máquina aparadora, diária, trissemanal ou bissemanal.

NORMA 33ª

OUTROS SERVIÇOS

Para além das atividades complementares descritas nas Normas 23ª à 32ª, a FMLR poderá criar e colocar à disposição dos utentes outras, a divulgar anualmente mediante afixação das respetivas condições em local bem visível.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 34ª

PESSOAL

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

NORMA 35ª

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica do CDI é assegurada por um técnico, com formação superior adequada, designado pelo Conselho de Administração, cuja identificação consta de publicitação inserta nos placards de consulta habitual do setor.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

NORMA 36ª 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) Reconhecimento da sua dignidade pessoal e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
- c) A satisfação das suas necessidades básicas: físicas, psíquicas e sociais, de acordo com o plano de cuidados previamente estabelecido e contratualizado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos em vigor;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens. Sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo, com o apoio da FMLR;
- f) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à FMLR, responsável pela prestação de cuidados;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Acesso à ementa semanal;
- i) À inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da FMLR;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São **deveres** dos **utentes**:

- a) Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e urbanidade os funcionários e dirigentes da FMLR;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer novo medicamento prescrito, sempre que a administração da medicação esteja a cargo da FMLR;
- 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 mesmo;
- g) Comunicar por escrito à FMLR, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 37ª DIREITOS E DEVERES DA FUNDAÇÃO

1. São **direitos** 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, após audiência prévia do utente.
- f) Ver respeitado, no que aos funcionários se refere, o exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade pessoal e profissional.

2. São **deveres** da FMLR:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento contratualizado adequado a cada e em cada circunstância, com zelo, dedicação e eficiência;
- 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) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente mediante a realização de inquéritos junto dos utentes;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 38ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, em duplicado, 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 39ª

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, previamente (oito dias), pelo mesmo ou seu representante legal, por escrito, à FMLR.

NORMA 40ª

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 41ª

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, no (início) primeiro dia útil seguinte.

O reclamante deverá apresentar documento de identificação.

NORMA 42ª

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 43ª

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 44º

EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR PERDA OU DETERIOAÇÃO DE OBJETOS DE ADORNO PESSOAL

A Fundação não se responsabiliza pela perda ou deterioração de objetos de adorno pessoal, nomeadamente, brincos, relógios, pulseiras, fios ou outros que o utente tenha colocados e, no exercício da atividade de prestação dos cuidados contratualizados, por factos não imputáveis aos funcionários afetos ao SAD, se venham a perder ou deteriorar.

NORMA 45º

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 46º

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 47º

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 25 de julho de 2023 e, anula e substitui o anterior, aprovado em Conselho de Administração do dia 24 de março de 2022.

Gesteira, 25 de julho de 2023

O Presidente do Conselho de Administração



(José António Bernardes Tralhão)

