



Fundação Aurélio Amor Diniz

Regulamento

Interno

Centro de Dia

Versão 1 – Aprovada em janeiro de 2017

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Âmbito de Aplicação	5
Objetivos do regulamento interno e Legislação Aplicável	5
Definição e Objetivos do CD.....	6
Cuidados e Serviços do CD	8
Instalações	8
<i>CAPÍTULO II - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</i>	<i>9</i>
Horário de Funcionamento	9
Saídas ou pedidos de licença ou Dispensa.....	10
Condições de admissão.....	10
Processo de Candidatura.....	11
CrITÉrios de Prioridade na Admissão	12
Processo de Admissão	12
Processo Individual do Utente	15
NORMA XV.....	16
Cálculo do Rendimento Per Capita.....	17
Provas dos rendimentos e despesas	19
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	20
Comparticipação do Utente	20
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	21
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	21
Comparticipação do Utente Abrangido pelo Acordo de Cooperação.....	21
Comparticipação do Utente Não Abrangido pelo Acordo de Cooperação	21
Alimentação.....	21
Administração da Medicação	22
Articulação com os serviços locais de saúde	22
Higiene Habitacional	22
Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico – Recreativas e Ocupacionais	23
Serviço de Fisioterapia	24
Transporte do utente	24
Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	24
Passeios e deslocações.....	25
FÉrias Organizadas.....	25

Depósito e Guarda dos bens do Utente.....	25
<i>CAPÍTULO VI – RECURSOS HUMANOS</i>	26
Quadro de Pessoal.....	26
Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal	26
Pessoal afeto à resposta social	26
Diretor(a) Técnico(a)	27
Dietista.....	29
Psicóloga.....	29
Fisioterapeuta.....	30
Animador(a) Sociocultural	30
Ajudantes de Ação Direta	31
Cozinheiras	32
Ajudantes de Cozinha.....	32
<i>CAPÍTULO VII – RECURSOS HUMANOS</i>	33
Restante Pessoal	33
Deveres Gerais dos Colaboradores	33
<i>CAPÍTULO VIII- DIREITOS E DEVERES</i>	34
Direitos Gerais dos Trabalhadores.....	34
Direitos dos Utentes.....	34
Deveres dos Utentes	35
Direitos da Instituição.....	35
Deveres da Instituição.....	36
<i>CAPÍTULO IX - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS</i>	37
Negligência/Maus tratos aos utentes.....	37
Negligência/Maus tratos aos utentes por parte dos colaboradores	38
Negligência/Maus tratos aos utentes fora da instituição.....	39
Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente.....	39
Sanções / Procedimentos	40
Cessação da Prestação de Serviços.....	40
Livro de Registo de Ocorrências	41
Comunicações.....	41
Alterações ao Regulamento Interno.....	42
Integração de Lacunas	42
Livro de Reclamações.....	42

Entrada em Vigor.....	43
Aprovação, Edição e Revisões	43
❖ Contactos:.....	44

SERVIÇO DA RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA
DA
FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

1. A Fundação Aurélio Amaro Diniz (FAAD) solicitou e aguarda licenciamento e estabelecimento de acordo de cooperação a celebrar com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra para a resposta social de Centro de Dia (CD).
2. Assim que concedido o licenciamento, este regulamento interno entra em vigor.

NORMA II

Objetivos do regulamento interno e Legislação Aplicável

1. O Presente regulamento interno tem os seguintes objetivos:
 - a) Definir as regras e os princípios específicos do funcionamento do CD de acordo com a legislação em vigor, pela qual a resposta social de rege:
 - Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - Portaria 196 – A/2015, de 01 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de Solidariedade Social;
 - Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
 - 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;
 - Protocolo de Cooperação em vigor;

- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- b) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- C) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
- d) Promover a participação ativa dos utentes/familiares ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
- e) Fomentar a articulação entre a família e o utente.

NORMA III

Definição e Objetivos do CD

1. Definição de CD:

- a) O centro de dia define-se como uma resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico e de apoio à respetiva família;
- b) O cumprimento deste objetivo obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos;
- c) Além da cultura institucional e caritativa, entre outros, da Fundação Aurélio Amaro Diniz, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do CD os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreatuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

2. Objetivos do CD:

- 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;
- q) Prevenir doenças degenerativas.

NORMA IV
Cuidados e Serviços do CD

1. Para concretizar os objetivos traçados a resposta social de Centro de Dia assegurará:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos, mediante prescrição médica;
 - d) Cuidados de higiene e conforto;
 - e) Apoio Psicossocial;
 - f) Tratamento de roupas (de uso pessoal);
 - g) Transporte de e para a instituição;
 - h) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CD pode ainda assegurar outros serviços, não incluídos na participação familiar, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene habitacional (arrumação e limpeza nas zonas de uso exclusivo do utente: quarto, cozinha e casa de banho.
 - b) Jantar;
 - c) Acompanhamento a consultas (por indisponibilidade do familiar/ responsável);
 - d) Serviço de Fisioterapia;
 - e) Férias organizadas;
 - f) Outros em função das necessidades dos utentes, analisados caso a caso;
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, exceto o serviço de fisioterapia que funciona apenas durante os dias úteis.

NORMA V
Instalações

1. A resposta social de CD está sediada na Rua António Mendes Monteiro – Quinta da Comenda – 3400 – 083 Oliveira do Hospital e as suas instalações são compostas por:

- 2 Salas de atividades;
 - 1 Zona de descanso de apoio ao banho assistido;
 - 1 Zona de banho assistido;
 - 1 Instalação sanitária masculina;
 - 1 Instalação sanitária feminina;
 - 1 Instalação sanitária para mobilidade reduzida;
 - 1 Biblioteca/ Informática;
 - 1 Gabinete médico;
 - 1 Refeitório.
2. Tem ainda diversas zonas que são comuns a outras respostas sociais, tais como:
- 1 Cozinha;
 - 1 Lavandaria;
 - Secretaria, sala do Conselho de Administração e de Direção;
 - Hall de receção;
 - Gabinetes de ação social, psicologia, fisioterapia e animação.
4. O CD funciona todos os dias do ano.

CAPÍTULO II - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VI

Horário de Funcionamento

1. A resposta social de CD funciona 7 dias por semana, entre as 9h e as 19h30, podendo ser alargada a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.
2. O horário das refeições:
- a) As refeições serão servidas no refeitório da FAAD no seguinte horário:
 - a) **Pequeno-almoço:** 8h45
 - b) **Almoço:** 12h30
 - c) **Lanche:** 16:00h

d) **Jantar:** 19:00 h

3. O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).

NORMA VII

Saídas ou pedidos de licença ou Dispensa

1. As saídas dos utentes da resposta social de CD são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da resposta social, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CD e do seu amparo físico e material;
 - b) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do médico da FAAD ou do médico de família;
 - c) No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do CD, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do utente, e através de forma escrita.

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VIII

Condições de admissão

1. Constituem condições de admissão na resposta social de CD:
 - a) Vontade expressa do indivíduo e da sua família em ser admitido como utente;
 - b) As pessoas de idade igual ou superior a 65 anos;
 - c) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social de Centro de Dia;
 - d) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Conselho de Administração da FAAD), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;

- e) Pessoas com idade inferior a 65 anos de idade, que por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária (AVD) e que contribuem para a manutenção no seu meio sociofamiliar;
- f) Não sofrer de doença impeditiva de frequentar o CD.

NORMA IX

Processo de Candidatura

1. Para se proceder ao processo de candidatura, o indivíduo/família deverá dirigir-se à (ao) Diretor (a) Técnico(a) do CD, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente (SNS);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente, medicação e posologia;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 6 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

NORMA X

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes na resposta social de CD:
 - a) Fracos recursos económicos (ponderação 6);
 - b) Risco de isolamento social (ponderação 5);
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos (ponderação 4);
 - d) O Cônjuge já frequentar a resposta social (ponderação 3);
 - e) Transitar de uma outra resposta social da instituição (ponderação 2);
 - f) Residência na área de intervenção da instituição (ponderação 1).

NORMA XI

Processo de Admissão

1. A admissão na resposta social de CD passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo(a) Diretor (a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, remetendo para a consulta *on-line* em www.faad.online.pt assim como no lar.
2. As admissões serão efetuadas pelo Conselho de Administração da FAAD sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado pelo meio mais adequado ao candidato.
6. A resposta social de CD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da resposta social;
 - b) Informar o utente/familiar do valor da comparticipação mensal a pagar à FAAD;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o utente e o seu responsável acerca do Regulamento Interno.
7. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão se já admitido.

NORMA XII

Acolhimento dos novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes na resposta social de CD é feito pelo Diretor(a) Técnico (a) da resposta social ou na impossibilidade deste, por alguém nomeado por este, que fará a apresentação do novo utente, quer aos restantes utentes, quer aos funcionários afetos à resposta social. Na impossibilidade do utente e /ou familiar/ responsável terem conhecido anteriormente a instituição, deve ser feita uma visita guiada, no sentido de dar a conhecer as instalações e rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) 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 Interno;

- c) A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de 60 dias, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento interno.
 - d) No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços da resposta social de CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
6. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
7. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa

qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

NORMA XIV

Processo Individual do Utente

1. Para cada um dos utentes que usufrua dos serviços da resposta social de CD será organizado um processo individual que deverá ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. Este processo é numerado e nele 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) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços (PIC);
- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- j) Fotocópia do cartão de contribuinte;
- k) Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- l) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- m) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- n) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- o) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- p) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

- q) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - r) Registo da evolução da situação do utente na instituição;
 - s) Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente (documentos comprovativos dos últimos três meses, etc.);
 - t) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CD;
 - u) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - v) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO E PAGAMENTOS

NORMA XV

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) ***Princípio da universalidade*** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) ***Princípio da justiça social*** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - c) ***Princípio da proporcionalidade*** – a comparticipação de cada utente deve ser determinado de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços estabelecidos no ponto 1 da norma IV aplica-se a percentagem de 40% sobre o rendimento per capita do agregado familiar o caso do utente usufruir do CD somente em dias úteis e 45% quando usufrua também aos fins-de-semana.
3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços não incluídos, conforme estabelecido no ponto 2 da norma IV serão aplicados de acordo com a tabela abaixo indicada:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	% SOBRE O RENDIMENTO PER CAPITA
Cuidados de Higiene Habitacional	5%
Jantar	5%
Acompanhamento a consultas	2,5%
Serviço de fisioterapia	2,5%
Férias organizadas	De acordo com o valor que esteja a ser praticado.

NORMA XVI

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento “per capita” do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

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, 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%.

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Participação nas despesas na resposta social de CD relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XVII

Provas dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do utente da resposta social de CD é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a resposta social de CD convencionar um montante de participação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.

NORMA XVIII

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XIX

Participação do Utente

1. A participação do utente da resposta social de CD é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 20 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados são efetuados no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Iniciando-se o serviço da resposta social de CD primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade e no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês deverá efetuar o pagamento de metade da mesma.
4. Perante a mora no pagamento de duas mensalidades, a instituição poderá resolver o contrato de prestação de serviços celebrado com o utente.

SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XX

Comparticipação do Utente Abrangido pelo Acordo de Cooperação

1. O Utente da resposta social de CD obriga-se a pagar todas as mensalidades decorrentes da sua frequência, cuja participação é calculada nos termos do presente regulamento interno.

SUBSECÇÃO II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XXI

Comparticipação do Utente Não Abrangido pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes da resposta social de CD que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar.
2. Na falta dessa estipulação, o regime supletivo corresponde ao aplicado aos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação.

CAPÍTULO V - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXII

Alimentação

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos. Contudo o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

3. Para o regular funcionamento da resposta social de CD não é permitido que os utentes adquiram e tragam para a resposta social bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes. Também não é permitido usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

NORMA XXIII

Administração da Medicação

1. A medicação administrada ao utente cumpre sempre as respetivas prescrições médicas.
2. A resposta social de CD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou pessoas de apoio de retaguarda.

NORMA XXIV

Articulação com os serviços locais de saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto, os utentes da resposta social de CD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
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).

NORMA XXV

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional prestada consiste na arrumação e limpeza nas zonas e áreas de acesso exclusivo do utente (quarto, cozinha e casa de banho).
2. A higiene habitacional é realizada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

3. A ajudante da acção direta só poderá dispensar, por utente, um tempo máximo de 2 horas por semana, para efetuar estas limpezas, devendo cumprir o seu horário conforme o seu cronograma (nos casos em que participa mais de que uma funcionária, o tempo será reduzido proporcionalmente).

NORMA XXVI

Cuidados de higiene pessoal e conforto

1. O serviço de higiene pessoal para os utentes da resposta social de CD baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente ou sempre que necessário.

NORMA XXVII

Tratamento da roupa

1. O tratamento das roupas de uso pessoal dos utentes da resposta social de CD poderá ser assegurado pela instituição, devendo as mesmas ser marcadas, para uma melhor e fácil identificação.

NORMA XXVIII

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico – Recreativas e Ocupacionais

1. Aos utentes da resposta social de CD 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. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e /ou familiares.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA XXIX

Serviço de Fisioterapia

1. O Serviço de Fisioterapia pode dar resposta a uma necessidade de saúde do utente mas terá custos extras para o mesmo, mediante as sessões a realizar, salvo as sessões em que o utente se faça acompanhar de credencial.
2. O número de sessões, bem como o horário das mesmas será determinado pelo departamento de saúde da instituição.
3. O horário de funcionamento do serviço é em dia e hora estipulado pelo técnico.

NORMA XXX

Transporte do utente

1. O transporte dos utentes da resposta social de CD é definido com os familiares, sendo que, nos casos acordados, poderá ser efetuado nas viaturas da instituição, procurando que estas sejam adequadas às dificuldades motoras dos utentes.
2. A hora de passagem dos transportes é aquele acordado entre a instituição e o utente/familiar. Quando ocorrer alterações, o mesmo deverá ser negociado e comunicado atempadamente entre ambas as partes.
3. O colaborador responsável pelo transporte assegura todas as condições de comodidade e segurança, atendendo às limitações dos utentes.

NORMA XXXI

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência dos utentes da resposta social de CD que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) esta resposta social pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. Caso existam ajudas técnicas disponíveis no parque móvel da FAAD é efetuado empréstimo, sem implicar qualquer tipo de custo. No entanto são condições de

candidaturas: ser sócio da Liga de Amigos da FAAD, com quotas actualizadas e encontrar-se em situação de saúde, temporária ou definitiva, que justifique a utilização da Ajuda Técnica.

NORMA XXXII

Passeios e deslocações

1. Na organização de passeios, viagens e qualquer deslocação que a instituição assuma a responsabilidade, são tidas em conta as limitações físicas e psíquicas dos utentes, em função do local a visitar, assim como as acessibilidades dos mesmos.

NORMA XXXIII

Férias Organizadas

1. Na possibilidade dos utentes poderem beneficiar de colónias de férias ou férias organizadas pela instituição será cobrado um valor em função dos orçamentos apresentados à instituição.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos bens do Utente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso e aquando admissão, será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo que fiquem à guarda da instituição, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), por um membro do Conselho de Administração e pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à resposta social de CD ou ao respetivo proprietário.
3. Os objetos entregues e que sejam aceites pela instituição serão guardados, para segurança, em cofre existente na resposta social de CD ou numa instituição bancária.
4. A instituição poderá recusar a guarda desses pertences, sempre que entenda que não pode garantir a sua segurança.

CAPÍTULO VI – RECURSOS HUMANOS

NORMA XXXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto á resposta social de CD 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 XXXVI

Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

- 1.A organização dos Recursos Humanos é realizada pelos serviços administrativos, baseada no contrato coletivo de trabalho assente nos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

NORMA XXXVII

Pessoal afeto à resposta social

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixada em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) e formação;
2. O pessoal afeto à Resposta Social de CD:
 - a) Diretor(a) Técnico(a), com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - b) Técnico(a) de Serviço Social, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - c) Dietista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - d) Psicóloga, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - e) Fisioterapeuta, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - f) Animadora Sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - g) Pessoal administrativo;
 - h) Telefonista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - i) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;

- j) Ajudantes de Ação Direta;
- k) Costureiras e Lavadeiras com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- l) Restante pessoal entendido pelo Conselho de Administração como necessário para o bom funcionamento da resposta social de CD.

NORMA XXXVIII

Diretor(a) Técnico(a)

1. A Direção Técnica da resposta social de CD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma.
3. O(a) Diretor(a) Técnico(a) e restantes Técnicos devem ser substituídos, nas suas ausências e impedimentos por funcionário ou membro do Conselho de Administração escolhido pelo Presidente do Conselho de Administração.
4. Funções do(a) Diretor(a) Técnico(a):
 - 4.1. ***No âmbito da gestão:***
 - a) Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto também a outras respostas sociais;
 - b) Providenciar junto da Dietista para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
 - c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
 - d) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
 - e) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;

- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Participação nas reuniões do Conselho de Administração quando para isso for solicitada;
- h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- j) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- k) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- l) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
- m) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respetivo plano de cuidados;
- n) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se ao Conselho de Administração;
- o) Deve o(a) Diretor(a) Técnico(a) autorizado(a) pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.

4.2. No Âmbito do Serviço Social:

- p) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;
- q) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;
- r) Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;

- s) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- t) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- u) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

NORMA XIX

Dietista

São funções da dietista:

- a) Proceder ao acompanhamento nutricional do utente, através do acompanhamento e efetiva realização das ementas, em articulação com o sector da cozinha e do economato, procedendo à sua fixação nos termos da legislação em vigor;
- b) Orientação e acompanhamento do funcionamento dos serviços de alimentação;
- c) Assegurar e acompanhar o aprovisionamento do armazém;
- d) Assegurar e acompanhar a conservação, confecção e distribuição de alimentos.

NORMA XL

Psicóloga

São funções do(a) Psicólogo(a):

- a) Efetuar acompanhamento psicológico regular a todos os utentes que apresentem vulnerabilidade emocional, depressão, perda de memória provocada por demências como a doença de Alzheimer (necessitando de estimulação intelectual), ideias suicidas e todas as situações que justifiquem;
- b) Elaborar e manter atualizado o processo de acompanhamento psicológico dos utentes que apresentem necessidade de um acompanhamento mais regular;
- c) Encaminhamento dos utentes da resposta social de CD para consultas especializadas (como por exemplo psiquiatria), sempre que necessário e em articulação com o médico da instituição;

- d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes institucionalizados, através de atividades coordenadas com a Animadora sócio Cultural e em articulação com o (a) Diretor(a) Técnico(a);
- e) Intervenção clínica em situações de crise sempre que necessário e que se justifique.

NORMA XLI

Fisioterapeuta

- 4. O Serviço de Fisioterapia pode dar resposta a uma necessidade de saúde do utente, mas terá custos extras para o mesmo, mediante as sessões a realizar, salvo as sessões se façam acompanhar de credencial;
- 5. O número de sessões, bem como o horário das mesmas será determinado pelo departamento de saúde do hospital da FAAD, nomeadamente do médico Fisiatra.
- 6. Se o tipo de tratamentos exceder a competência e capacidade técnica disponível na ERPI, será equacionado um outro serviço que se regerá pelas normas da entidade prestadora e do SNS.

NORMA XLI

Animador(a) Sociocultural

São funções da animadora sociocultural:

- a) Elaborar o plano anual de atividades bem como o programa mensal ou semanal, com a participação dos utentes, pessoal da instituição, familiares e parceiros locais (Município, Segurança Social e outras IPSS's);
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação do(a) Diretor(a) Técnico(a);
- c) Fomentar a participação dos utentes na vida diária do CD;
- d) Incentivar a realização de atividades de natureza ocupacional, estimulando a capacidade de iniciativa dos utentes;

- e) Organizar e desenvolver atividades nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

NORMA XLII

Ajudantes de Ação Direta

São funções das ajudantes de ação direta:

- a) Proceder ao acompanhamento diurno dos utentes, dentro e fora da instituição (caso necessário);
- b) Fornecer a alimentação aos utentes e procede ao acompanhamento das suas refeições;
- c) Limpar a instituição;
- d) Tratar de roupas;
- e) Prestar cuidados de higiene e conforto;
- f) Proceder à arrumação e higiene do domicílio do utente, quando necessário;
- g) Colaborar nas actividades de animação / ocupação dos utentes;
- h) Acompanhar os utentes a consultas e outras deslocações que sejam necessárias;
- i) Ministrando quando necessário a medicação prescrita (que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde) mediante autorização e prescrição médica;
- j) Realizar, no exterior, serviços fundamentais aos utentes, sempre que necessário;
- k) Informar a instituição de eventuais mudanças / alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- l) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Director(a) Técnico(a) com o devido enquadramento;
- m) Registrar as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, bem como informar o(a) Director(a) Técnico(a) de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da resposta social ou que ponha em causa o bem-estar dos utentes.

NORMA XLIII

Cozinheiras

São funções das cozinheiras:

- a) Preparar e confeccionar as refeições;
- b) Contribuir para a confeção das ementas;
- c) Distribuir as refeições;
- d) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- e) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- f) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
- g) Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições.

NORMA XLIV

Ajudantes de Cozinha

São funções das ajudantes de cozinha:

- a) Trabalhar sob as ordens de uma cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
Preparar guarnições para os pratos;
- c) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da secção;
- d) Colaborar no serviço de refeitório;
- e) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

NORMA XLV
Restante Pessoal

1. O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respetivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

CAPÍTULO VII – RECURSOS HUMANOS

NORMA XLVI
Deveres Gerais dos Colaboradores

São deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações do Conselho de Administração da instituição;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos do Conselho de Administração, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.

9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a instituição e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

NORMA XLVII

Direitos Gerais dos Trabalhadores

1. O (a) Trabalhador(a) em serviço tem direitos:
 - a) Consignados na legislação em vigor;
 - b) A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPÍTULO VIII- DIREITOS E DEVERES

NORMA XLVIII

Direitos dos Utes

São direitos dos utentes:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, colaboradores e Conselho de Administração da instituição;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;

- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- h) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

NORMA XLIX
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Conselho de Administração da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento Interno;
- e) Dar conhecimento e reclamar junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços e respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

NORMA L
Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno.

2. Encaminhamento do utente para outra resposta social da instituição ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
3. Rescisão de Contrato com o utente nos termos do presente Regulamento Interno.
4. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
5. À corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão.
7. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
8. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição

NORMA LI

Deveres da Instituição

São direitos da instituição:

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da resposta social;
4. Comunicar as alterações posteriormente introduzidas neste regulamento interno;
5. Organizar um processo individual por utente;

6. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
7. Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
8. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.
9. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
10. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
11. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
12. Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
13. Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
14. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
15. Manter os processos dos utentes atualizados;
16. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

CAPÍTULO IX - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA LI

Negligência/Maus tratos aos utentes

1. Os maus-tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência;
2. Os maus-tratos intencionais são principalmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais;
3. Os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como por exemplo, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração que

implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar;

4. Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica;
5. Para que exista uma boa intervenção é necessário compreender porque é que os clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.
6. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência a Assistente Social deverá:
 - Ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu correctamente o que ele lhe contou;
 - Fazer perguntas que dêem ao cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. Evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
 - Mostrar que acredita nos factos;
 - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da instituição;
 - Explicar ao cliente que eventualmente mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
 - Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
- 7 Apresentar queixa ao/à Diretor/ra Técnico/a, mediante ficha de ocorrência. . Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão;
8. Os clientes ou os seus representantes devem apresentar queixa ao diretor Técnico mediante ficha de ocorrência.

NORMA LII

Negligência/Maus tratos aos utentes por parte dos colaboradores

- 1.Quando uma funcionária pensa ou suspeita que uma colega sua não corresponde às necessidades de um ou mais clientes (é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade, deve conversar com ela e posteriormente com o superior hierárquico);
2. Se vir um colega a maltratar um cliente:
 - a) Deve tentar acalmar o ambiente;
 - b) Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o tratar de forma humilhante nem tentar enfrentá-lo;

- c) Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir ajuda;
- d) Deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível;
- e) Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LIII

Negligência/Maus tratos aos utentes fora da instituição

1. É explicado ao cliente como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
 - a) As características da família;
 - b) O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
 - c) A qualidade do afeto;
 - d) O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
 - e) O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
 - f) A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.
3. Comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível.
4. Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LIX

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA LV

Sanções / Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno e outras determinações em vigor na instituição;
2. As sanções serão aplicadas pelo Conselho de Administração da instituição aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

NORMA LVI

Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à instituição com 15 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existam dívidas à instituição, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da resposta social de CD, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações do CD, no prazo máximo de 15 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas.

NORMA LVII

Livro de Registo de Ocorrências

1. 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.

NORMA LVIII

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou contactos telefónicos indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a instituição proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LIX

Alterações ao Regulamento Interno

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o Conselho de Administração da instituição deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

NORMA LX

Integração de Lacunas

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

NORMA LXI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, encontrando-se sempre disponível na receção sempre que desejado. A gestão das reclamações será de acordo com a legislação em vigor nesta matéria;
2. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no Livro de Reclamações, após serem rececionadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), este emitirá um parecer técnico

que fará chegar ao Conselho de Administração, que deliberará e fará seguir resposta, também por escrito, ao reclamante.

3. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento do CD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas ao(à) Diretor(a) Técnico(a), que resolverá os casos se se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, ou seja, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

NORMA LXII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor assim que inicie o funcionamento da resposta social após licenciamento.

NORMA LXIII

Aprovação, Edição e Revisões

1. É da responsabilidade do Conselho de Administração da Fundação Aurélio Amaro Diniz, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação aos destinatários, aos normativos legais e aos objetivos da resposta social de CD.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
3. 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.
4. O presente regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração em 17 de janeiro de 2017 (ata nº 433).

Tabela de controlo de revisões:

Data	Revisão	Conteúdo
Janeiro/2017	0	Redação inicial

❖ **Contactos:**

- **Telefone:** 238600280
- **Telm 1:** 961943154
- **Telm 2:** 961943149
- **Telm 3:** 934132928
- **Telm 4:** 919937393

- **Endereços Eletrónicos:**
 - admin@faad.online.pt
 - geral@faad.online.pt
 - Faad.accaosocial@gmail.com
 - Faad.lar3idade@gmail.com

O Conselho de Administração