APOIO À 3ª IDADE
Santa Casa da Misericórdia de Mértola

Regulamento Interno de Funcionamento

CENTRO DE DIA

Índice

Capítulo I – Enquadramento, Âmbito de Aplicação e Objetivos 4
Artigo 1º Enquadramento 4
Artigo 2º Âmbito de Aplicação 4
Artigo 3º Legislação Aplicável 4
Artigo 4º Objetivos da Resposta Social 5
Capítulo II – Candidatura e Admissão de Utentes 6
Artigo 5º Atendimento ao Candidato a Utente 6
Artigo 6º Candidatura 6
Artigo 7º Condições de Admissão 8
Artigo 8º Critérios de Seleção 8
Artigo 9º Lista de Candidatos 9
Artigo 10º Admissão 9
Artigo 11º Comparticipação Familiar dos Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social 10
Artigo 12º Serviços Incluídos na Mensalidade/Comparticipação Familiar 13
Artigo 13º Produtos e Serviços Não Incluídos na mensalidade/Comparticipação Familiar 14
Artigo 14º Contrato de Prestação de Serviços 14
Artigo 15º Programa de Acolhimento Inicial 16
Artigo 16º Processo Individual do Utente 17
Artigo 17º Plano Individual 18
Capítulo III – Funcionamento da Resposta Social 18
Artigo 18º Instalações 18
Artigo 19º Colaboradores da Resposta Social 19
Artigo 20º Horário de Funcionamento 19
Artigo 21º Alimentação 20
Artigo 22º Higiene Pessoal e Imagem 20
Artigo 23º Cuidados de Saúde Reabilitação 21
Artigo 24º Pagamento de Mensalidade/Comparticipação Familiar 21
Artigo 25º Direitos e Deveres dos Utentes 22

Artigo 26º Direitos e Deveres dos Visitantes 23
Artigo 27º Direitos e Deveres da SCMM 24
Artigo 28º Negligência, Abuso e Maus Tratos 24
Artigo 29º Gestão de Bens, Objetos e/ou Valores 24
Artigo 30º Livro de Reclamações 25
Artigo 31º Integração de Lacunas/Casos Omissos 25
Artigo 32º Alterações ao Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia 25
Artigo 33º Entrada em Vigor 26
Artigo 34º Aprovação 26
Artigo 35º Declaração de Tomada de Conhecimento do Regulamento Interno 27

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJETIVOS

Artigo 1º

ENQUADRAMENTO

A Santa Casa da Misericórdia de Mértola (SCMM) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), inscrita no livro das irmandades da Misericórdia sob o nº 2 das irmandades da Misericórdia sob o nº 24/85 a fls e verso em 19/06/86.

A Instituição tem celebrado um Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, em 28 de Maio de 2009.

Artigo 2º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno reporta-se ao funcionamento da Resposta Social Centro de Dia. Tem como principais objetivos:
    a. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento;
    b. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da SCMM, quer dos utentes e/ou familiar/significativos.

Artigo 3º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O presente Regulamento Interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento do Centro de Dia (CD), baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:
    a. Acordo de Cooperação celebrado a 27 maio 2009, ao abrigo do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-lei nº 119/83 de 25 de fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio;

b. Circular normativa nº 4, de 16/12/2014;

c. Decreto-lei nº 33/2014 de 14 março;

d. Despacho do MESS de 03/08/1993

e. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.

Artigo 4º

OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A Resposta Social de Centro de Dia funcionam durante o dia e que presta vários serviços que ajudam a manter as pessoas idosas no seu meio social e familiar. Tem como principais objetivos:

   a. Num contexto humanizado e personalizado, proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;

   b. Garantir aos utentes o seu bem-estar, numa perspetiva holística (a todos os níveis) e de acompanhamento biopsicossocial (considerando as dimensões física, cognitiva, emocional e social), contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida;

   c. Privilegiar a interação com os familiares/amigos e com a comunidade (promovendo relações interpessoais e intergeracionais) no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;

   d. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do utente na execução das atividades de vida diária;

   e. Permitir que a pessoa idosa continue a viver no seu domicílio;

   f. Evitar ou adiar ao máximo o internamento em instituições.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º

ATENDIMENTO AO CANDIDATO A UTENTE

1. O atendimento do candidato é efetuado pela Diretora Técnica da Resposta Social, ou na sua ausência pelo Técnico que o substitua, dentro do seu horário de atendimento (dias úteis das 9h ás 13h e das 14h ás 17h), e assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

2. No primeiro contacto são disponibilizadas as informações e esclarecidas dúvidas acerca do Centro de Dia e o seu funcionamento, nomeadamente sobre o presente Regulamento Interno; os horários de atendimento e funcionamento da Resposta Social; a existência de uma Ficha de Candidatura e a documentação exigida para formalização da candidatura (informação disponível no Guia de Apresentação da Resposta Social, facultado sempre que solicitado); a existência de critérios de admissão; as regras de gestão da Lista de Candidatos (existência de critérios de priorização); as formas de cálculo e pagamento da mensalidade/comparticipação familiar; os serviços incluídos, não incluídos, extra e respetivo preçário; os objetos pessoais permitidos; a existência do Plano Individual e do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e a sua importância; o rigor existente na confidencialidade das informações; outros esclarecimentos que se revelem necessários para possibilitar uma opção informada por parte do candidato a utente e/ou familiar/significativos.

3. Se o candidato o desejar, será efetuada uma visita às instalações da Resposta Social sem interferir no regular funcionamento da mesma.

4.

ARTIGO 6º

CANDIDATURA

1. A candidatura poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, pelo candidato a utente e/ou familiar/significativo, junto da Diretora Técnica da Resposta Social, no seu horário de atendimento (preferencialmente com marcação prévia).

2. Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento da Ficha de Candidatura, onde devem constar todas as informações necessárias à sua avaliação. É igualmente necessária a entrega dos seguintes documentos:

    a. Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão, do utente e do seu representante legal, quando necessário;
    b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
    c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social, ou de outro regime de proteção social, do utente e do representante legal, quando necessário;
    d. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde, ou de subsistemas a que o utente pertença;
    e. Relatório médico com indicação da situação de saúde e comprovativo da situação clínica do utente;
    f. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
    g. Em situação de doença crónica, apresentar declaração do médico de família em como o utente sofre de doença crónica, com indicação da medicação prescrita e posologia;
    h. Na sequência do ponto anterior, apresentar os recibos de farmácia comprovativos da aquisição dos medicamentos prescritos, bem como da quantidade que cada embalagem contém.

3. Os documentos referidos nas alíneas f),g) e h) do ponto anterior, poderão ser entregues aquando da admissão do utente, os restantes documentos devem ser entregues no momento da candidatura.
4. Após o preenchimento da Ficha de Candidatura e entrega da respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao candidato a utente e/ou familiar/significativos um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma.

5. 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.

ARTIGO 7º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições cumulativas de admissão para o Centro de Dia:

1. Pessoas a partir dos 65 anos ou inferior em condições excecionais a considerar caso a caso;
2. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação de cuidados necessários;
3. Manifestação de vontade em ser admitido;

ARTIGO 8º

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

1. A Resposta Social Centro de Dia possui os seguintes critérios de priorização das candidaturas:

Critérios	Pontuação
Pessoas Idosas em situação de vulnerabilidade social e de saúde, sem familiares diretos	4
Pessoas idosas com familiares diretos, mas sem condições para prestarem qualquer tipo de acompanhamento social por razões: • Profissionais; • Saúde; • Habitacionais.	3
Naturalidade e/ou Residência no Concelho de Mértola	2
Frequência de outras Respostas Sociais da SCMM, em situações de isolamento e/ou vulnerabilidade social	1

2. A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

ARTIGO 9º

LISTA DE CANDIDATOS

1. Caso não seja possível a admissão imediata do candidato, devido à inexistência de vaga, este fica inscrito na Lista de Candidatos à Resposta Social de Centro de Dia.
3. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critérios de desempate no posicionamento, a data da candidatura (a antiguidade da mesma).

ARTIGO 10º

ADMISSÃO

1. Quando ficar disponível uma vaga em Centro de Dia, a Lista de Candidatos é analisada pela Diretora Técnica que apresenta proposta de admissão à Mesa Administrativa.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias.
4. Para formalizar a admissão, é necessária a entrega da seguinte documentação atualizada:
    a. Relativa ao utente:
        i. Fotocópia do Bilhete de Identidade /Cartão de Cidadão;
        ii. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
        iii. Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
        iv. Fotocópia do Cartão de Beneficiário do Sistema Nacional de Saúde;
        v. Apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente;
        vi. Relatório Médico evidenciando (se for o caso) de doença crónica com a respetiva medicação que está a fazer;
    b. Relativa ao agregado familiar
        i. Comprovativo do rendimento mensal do agregado familiar;
        ii. Comprovativo das despesas fixas do agregado familiar.
    c. Relativas aos familiares/familiar/significativos:
        i. Fotocópia do Bilhete de Identidade /Cartão de Cidadão;
        ii. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;

ARTIGO 11º

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR DOS UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO COM A SEGURANÇA SOCIAL

1. A comparticipação familiar dos utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social é calculada com base na legislação em vigor, especificamente a Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, da DGAS e o Protocolo de Cooperação em vigor celebrado entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social, a União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação das IPSS e a União das Mutualidades Portuguesas, que estipula como forma de Cálculo:

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

   RC= rendimento mensal per capita;

   RAF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

   D= Média das Despesas Mensais fixas do agregado familiar;

   N= Número de elementos do agregado familiar.

2. Por agregado familiar entende-se, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

   a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
   b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
   c) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;
   d) Tutores e pessoas a quem o 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.

   2.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

   a) Tenham entre si um vínculo contratual;

   b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;

   2.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;
   b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
   c) De pensões
   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;
   g) De capitais;
   h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1 Para os 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.

3.2 Consideram-se rendimentos para efeito da alínea c), no ponto 3, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.4 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.5 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

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

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

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

4. Consideram-se despesas mensais fixas do utente, deduzidas no rendimento mensal ilíquido até ao montante máximo equivalente ao valor da retribuição Mínima Mensal em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar;

f) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

5. De acordo com a Circular de Orientação Normativa nº 4, de 16/12/2014, da DGAS, para o cálculo da comparticipação familiar do Centro de Dia é aplicada ao rendimento mensal per capita, a seguinte percentagem:

Serviços	% sobre o rendimento
Pequeno – almoço	5%
Almoço	15%
Jantar	15%
Higiene Pessoal	10%
Tratamento das roupas	5%
Outros Serviços*	10%
Todos os Serviços	**60%**

*Este serviço inclui o acompanhamento aos serviços de saúde, efetuar pequenas compras, pagar a água, luz, telefone, entre outras coisas.

6. A comparticipação familiar será objeto de revisão anual, pelo que o utente e/ou familiar/significativo (s) deverão entregar a documentação necessária para o cálculo da mensalidade até ao final do mês de janeiro.

ARTIGO 12º

SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de Centro de Dia inclui os seguintes serviços/atividades:

a. Alimentação (pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar);
b. Cuidados de higiene pessoal e imagem efetuados pelos colaboradores da Resposta Social;
c. Cuidados de saúde prestados pela SCMM (enfermagem, fisioterapia e administração medicamentosa);
d. Transporte para consultas médicas e/ou para realização de exames complementares de diagnóstico, marcados pelo Serviço Nacional de Saúde, em Mértola, Beja e Évora, quando não seja necessário o transporte em ambulância (por limitações físicas do utente);
e. Tratamento de roupa (lavagem, secagem, reparação, engomagem da roupa de uso pessoal, assegurada pela SCMM);
f. Consoante as suas necessidades, interesses e capacidades, a participação nas atividades previstas no Plano de atividades de desenvolvimento pessoal.

ARTIGO 13º

PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de Centro de Dia não inclui os seguintes serviços/atividades:
   a. Transportes para o domicílio do utente;
   b. Transportes efetuados por ambulância;
   c. Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação por técnicos externos à SCMM (a título particular; não inclui o SNS);
   d. Taxas moderadoras;
   e. Medicamentos;
   f. Fraldas e/ou pensos e outros produtos de apoio;
   g. Chamadas telefónicas particulares;

ARTIGO 14º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após formalização do processo de admissão, é acordado com o utente e familiar/significativo (s) a data de início da prestação de serviços, em que é celebrado um

Contrato de Prestação de Serviços entre a SCMM, o utente e o familiar/significativo, elaborado por escrito, reciprocamente aceite e assinado por todos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.

2. Existindo vários familiares/significativos, um dos mesmos será definido, mediante mútuo acordo (entre todos os familiar/significativos/familiares), como o familiar/significativo de referência da SCMM.

3. Anexado ao Contrato de Prestação de Serviços vai também a folha de cálculo onde evidência a respetiva situação do utente, sendo atualizada sempre que existam alterações.

4. O presente Regulamento Interno integra e é anexado ao Contrato de Prestação de Serviços, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do utente e familiar/significativo (s).

5. Poderão ser efetuadas alterações ao Contrato de Prestação de Serviços, mediante a elaboração de uma adenda ao contrato existente, sujeita a aprovação de todos os outorgantes.

6. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:

   a. Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;

   b. Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação do utente ao funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia, a SCMM procede a uma avaliação da situação com o utente e/ou familiar/significativo e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a SCMM, mediante deliberação da Mesa Administrativa, procede à suspensão (nos casos de situações menos gravosas) ou rescisão do

Contrato de Prestação de Serviços (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique), comunicada por carta registada, válida 8 (oito) dias após a receção.

c. O utente e/ou familiar/significativo poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades. O pedido de rescisão deve ser apresentado por escrito à Mesa Administrativa, com a explicação do motivo, 30 (trinta) dias antes da saída do utente.

d. Caducidade (por exemplo, morte do utente, ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias).

ARTIGO 15º

PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. Na data de início da prestação de serviços terá início o Programa de Acolhimento Inicial que, sob a responsabilidade da Diretora Técnica do Centro de Dia, e com a participação e contributo dos colaboradores da Resposta Social, do utente e familiar/significativo na sua conceção, visa promover um processo de integração e adaptação eficaz na Resposta Social de Centro de Dia.

2. Após 30 (trinta) dias, será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, assegurando-se a participação do utente e familiar/significativo na mesma. Desta avaliação resulta a elaboração do Relatório do programa de Acolhimento Inicial.

3. Se, durante o Programa de Acolhimento Inicial se verificar que o utente não se integrou ou adaptou ao funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia, proceder-se-á à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 16º

PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE

1. Após a admissão é atribuído a cada utente um número de utente, singular e intransmissível, e corresponde à numeração do seu Processo Individual. Este processo divide-se em 3 componentes, nomeadamente:

   a. Componente administrativa:

      i. Prestação de informação no atendimento;
      ii. Ficha de candidatura e respetiva documentação necessária no ato da candidatura;
      iii. Cópia das cartas de seleção e admissão;
      iv. Ficha de admissão e respetiva documentação necessária no ato de admissão;
      v. Contrato de Prestação de Serviços;
      vi. Outros documentos que se considerem necessários.

   b. Componente Social:

      i. Relatório do Programa de Acolhimento Inicial do utente;
      ii. Relatórios das avaliações necessárias à elaboração do Plano Individual;
      iii. Relatórios de monitorização e avaliação do Plano Individual;
      iv. Cronograma da Prestação de Serviços;
      v. Registo da assiduidade, da prestação dos serviços e participação nas atividades;
      vi. Outros documentos que se considerem necessários.

   c. Componente Clínica:

      i. Ficha de informação clínica;
      ii. Registos da prestação dos cuidados de enfermagem;
      iii. Relatórios médicos.
      iv. Outros documentos que se considerem necessários.

2. Toda a informação constante do Processo Individual do Utente é confidencial, de acordo com a Lei de proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98, de 26 de outubro). O utente e familiar/significativo devem ter conhecimento da informação constante do Processo Individual de Utente e podem solicitar o acesso a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas (acesso sujeito a autorização do utente – e desde que se releve absolutamente imprescindível – ou de decisão judicial interposta para o efeito).

ARTIGO 17º

PLANO INDIVIDUAL

1. Da avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do utente, do Relatório do programa de Acolhimento Inicial, e de outros dados de observação e/ou registos, relatórios de avaliação ou informações relevantes, procede-se à elaboração do Plano Individual, que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as estratégias delineadas para responder às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do utente.
2. O Plano Individual é elaborado, implementado e posteriormente avaliado e revisto (semestralmente e sempre que se justifique) com a colaboração de todos os intervenientes, especificamente, os colaboradores e o utente.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 18º

INSTALAÇÕES

1. A Resposta Social de Centro de Dia desenvolve-se em equipamento partilhado pelas Respostas Sociais de ERPI e Serviço de Apoio Domiciliário. O equipamento situa-se na Achada de S. Sebastião – 7750-295 Mértola, e é constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos utentes, com supervisão dos colaboradores:
    a. Gabinete Técnico (Diretora Técnica);

b. Serviços Administrativos;
c. Gabinete de Enfermagem;
d. Gabinete Encarregada Geral;
e. Sala de Atendimento;
f. Quartos individuais, duplos ou triplos;
g. Sala de Convívio;
h. Sala de Animação;
i. Refeitório;
j. Instalações sanitárias reservadas aos utentes;

2. A Resposta Social possui ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos colaboradores ou elementos dos órgãos de gestão e interditas aos utentes, nomeadamente:

a. Cozinha;
b. Copa;
c. Lavandaria;
d. Instalações sanitárias reservadas aos colaboradores;
e. Vestiário dos colaboradores
f. Arrumos e dispensas.

ARTIGO 19º

COLABORADORES DA RESPOSTA SOCIAL

1. O quadro de colaboradores afetos à Resposta Social de Centro de Dia encontra-se afixado no placard informativo da Resposta Social, bem como o seu horário de trabalho, de acordo com a legislação em vigor.

2. A gestão da Resposta Social do Centro de Dia compete à Diretora Técnica, cujo nome, formação e horário de trabalho se encontra afixado no placard informativo da Resposta Social, de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 20º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de Centro de Dia funciona das 8h às 21h, todos os dias da semana.
2. As refeições processam-se, normalmente, segundo o seguinte horário:
    a. Pequeno-almoço: 9h
    b. Reforço da manhã: 11h
    c. Almoço: 12.30
    d. Lanche: 15.30
    e. Jantar: 19h
3. As visitas aos utentes, deverão efetuar-se, preferencialmente, no período compreendido entre as: 10h e as 12.30, e entre as 14h e as 18.30.
4. O atendimento dos Serviços Administrativos é efetuado dentro do seguinte horário:
    a. Das 9h às 12h
    b. Das 14h às 16h
5. A Diretora Técnica atende durante o seu horário de trabalho: das 9 às 13h e das 14h às 17h, sendo preferencial a marcação prévia.

ARTIGO 21º

ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação dos utentes é confecionada pela SCMM e segue uma ementa devidamente aprovada pela nutricionista/dietista. Com exceções prescritas pelo médico quanto a regimes especiais de dieta, as refeições terão a mesma composição para todos os utentes.
2. Sempre que o utente apresentar necessidades dietéticas especiais, justificadas, obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação.
3. A ementa encontra-se afixada em local visível.

ARTIGO 22º

HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

1. Na Resposta Social de Centro de Dia, os cuidados de higiene pessoal e imagem são realizados pelos colaboradores da SCMM, disponibilizando esta todos os produtos que considere necessários para os mesmos.

2. Se o utente preferir usar outros produtos diferentes dos que a SCMM dispõe, deve providenciar a sua aquisição.

ARTIGO 23º

CUIDADOS DE SAÚDE E REABILITAÇÃO

1. Os utentes da Resposta Social de Centro de Dia continuam a ser acompanhados pelo seu médico de família do SNS, bem como pelos restantes profissionais de saúde do SNS quando prescrito pelo médico.
2. A situação de saúde dos utentes da Resposta Social de Centro de Dia é regularmente acompanhada pelo profissional de enfermagem afeto à Resposta Social.
3. O profissional de enfermagem encaminha para o serviço de fisioterapia os utentes que poderão beneficiar deste apoio. O Técnico de fisioterapia define, após avaliação, quem são os utentes com quem irá intervir e definirá o seu Plano de Intervenção.
4. A administração medicamentosa na Resposta Social do Centro de Dia é realizada mediante a prescrição médica.
5. Em caso de acidente, doença subida ou agudização do estado de saúde, o utente será encaminhado para o Serviço de Urgência/Hospital mais próximo, sendo o familiar/significativo imediatamente contactado.

ARTIGO 24º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade/comparticipação familiar pode ser paga em numerário, cheque ou por transferência bancária, até ao dia 10 do mês a que corresponde. Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar serão pagos até ao dia 10 do mês seguinte ao qual correspondem.
2. As ausências temporárias da Resposta Social de Centro de Dia, terão efeitos na mensalidade/comparticipação familiar, após cinco dias de ausência.
3. Nas situações em que exista um atraso no pagamento da mensalidade superior a 30 dias, sem qualquer justificação, o processo será encaminhado, por parte dos serviços

administrativos, a reunião de direção, para se proceder à análise, e serão desencadeados os trâmites definidos para a cobrança de dívida, podendo conduzir a rescisão do Contrato de prestação de Serviços.

ARTIGO 25º

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos do utente:
    a. Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade/comparticipação familiar;
    b. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade, dignidade, intimidade, privacidade, necessidades, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas;
    c. Exigir confidencialidade no seu acompanhamento pessoal;
    d. Ter asseguradas as condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
    e. Ser ouvido na tomada de decisões que os possam afetar e participar na vida social e cultural da comunidade;
    f. Participar na vida do Centro de Dia, nomeadamente no planeamento de atividades de animação sócio-cultural que ocupem os seus tempos livres;
    g. Ser respeitado por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão;
    h. Ser respeitado pelos outros utentes;
    i. Visitar regularmente a família e amigos, deslocar-se à sua casa ou de familiares;
    j. Receber visitas de familiares ou amigos, exceto no período noturno ou das refeições
2. São deveres do utente:
    a. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno e outras normas instituídas em vigor, não tomando atitudes que colidam com o normal funcionamento dos serviços;

b. No âmbito da candidatura, da admissão e da prestação de serviços:

   i. Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela SCMM, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante apresentação de documentação adequada e credível;

   ii. Informar a SCMM acerca de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;

c. Proceder pontualmente ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;

d. Relativamente às suas ausências:

   i. Informar um colaborador sempre que se ausentar das instalações do Centro de Dia e acerca da hora que pensa regressar;

   ii. Avisar com a antecedência mínima de 1 dia, quando se verifique uma ausência pontual.

e. Respeitar os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da SCMM;

f. Respeitar integralmente os restantes utentes;

g. Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados.

h. Dar conhecimento à Diretora Técnica de qualquer anomalia verificada, apresentando as suas criticas e sugestões.

ARTIGO 26º

DIREITOS E DEVERES DOS VISITANTES

1. São direitos dos visitantes:

   a. Privacidade e intimidade na visita ao utente;

   b. Serem respeitados por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da SCMM;

   c. Serem respeitados pelos restantes utentes da Resposta Social.

2. São deveres dos visitantes:

   a. Respeitar a vontade do utente em relação à sua visita;

b. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamente Interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, e interdição de percorrer as instalações da Resposta Social sem a autorização de um colaborador;

c. Respeitar os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da SCMM;

d. Respeitar integralmente os restantes clientes da Resposta Social;

e. Colaborar na conservação das instalações e equipamentos da SCMM.

ARTIGO 27º

DIREITOS E DEVERES DA SCMM

1. São direitos da SCMM:
   a. Exigir dos utentes e respetivos familiares/significativos, o rigoroso cumprimento do presente Regulamento.
2. São deveres da SCMM:
   a. Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos, assegurando o bem-estar e qualidade de vida dos utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
   b. Disponibilizar um quadro de colaboradores qualitativa e quantitativamente adequado aos serviços prestados pela Resposta Social;
   c. Atualizar os processos Individuais dos utentes;
   d. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Resposta Social de Centro de Dia;

ARTIGO 28º

NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

1. A SCMM possui um procedimento documentado que define as formas de prevenção, atuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos aos utentes.

ARTIGO 29º

GESTÃO DE BENS, OBJETOS E/OU VALORES

1. A SCMM responsabiliza-se apenas pelos bens, objetos e/ou valores que, no âmbito da

prestação de serviços, o utente e/ou familiar/significativo solicitem e entreguem à sua responsabilidade e que se encontrem devidamente mencionados em impresso próprio existente para esse efeito, preenchido aquando da admissão e atualizado sempre que se revele necessário.

2. A SCMM poderá solicitar ao utente e/ou significativo, o reforço de bens que considere necessários para a prestação dos serviços (p.e. roupa). Estes deverão providenciar o seu fornecimento, de forma a não interferir com a qualidade dos cuidados.
3. Caso o utente e/ou significativo pretendam retirar bens, objetos e/ou valores das instalações da SCMM devem solicitar autorização da Diretora Técnica, que atualizará a listagem de bens, objetos e/ou valores.

ARTIGO 30º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações (Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro), que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica, ou na sua ausência à Encarregada geral ou Ajudantes de Ação Direta.

ARTIGO 31º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/ CASOS OMISSOS

1. As lacunas verificadas, bem como os casos omissos, duvidosos ou de caráter excecional, considerando o presente Regulamento Interno, serão resolvidos mediante deliberação da Mesa Administrativa da SCMM, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 32º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DO CENTRO DE DIA

1. Nos termos do presente regulamento e legislação aplicável em vigor, a Mesa Administrativa da SCMM deverá informar e contratualizar com os utentes e/ou familiares significativos, 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 estes assiste.

ARTIGO 33º

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor após 30 dias da sua aprovação pela Mesa Administrativa da SCMM, revogando na sua totalidade o até então em vigor. Deve ser revisto sempre que se considere oportuno.

ARTIGO 34º

APROVAÇÃO

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

Mértola, 25 de Junho de 2015

A MESA ADMINISTRATIVA,

ARTIGO 35º

DECLARAÇÃO DE TOMADA DE CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO

Eu, _____, portador do BI/CC nº _____, em representação de _____, utente do Centro de Dia declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Mértola, _____de _____ de 20___

_____

(Assinatura do responsável pelo utente)

Nota: *Tirar cópia da presente folha e arquivar no processo do utente.*