

Centro de Dia

**Guia  
Regulamento**

Documento elaborado e produzido por Mundos de Vida  
© Todos os direitos reservados

Julho de 2016

## Índice

<b>1</b>	<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Âmbito e objetivos</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Capacidade</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Serviços prestados</b> .....	<b>5</b>
4.1	Serviços prestados .....	5
4.2	Deslocações .....	5
<b>5</b>	<b>Destinatários do serviço de centro de dia</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Processo de inscrição</b> .....	<b>5</b>
6.1	Necessidade de inscrição.....	5
6.2	Período de inscrição .....	
6.3	Documentos a entregar.....	6
<b>7</b>	<b>CrITÉRIOS de admissÃO</b> .....	<b>6</b>
7.1	CrITÉRIOS gerais .....	6
7.2	Anulação de AdmissÃO e Desistências .....	6
7.3	Processo Individual do Cliente de Centro de Dia .....	6
<b>8</b>	<b>Período de funcionamento</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Acolhimento e integração</b> .....	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>Entrada e saída da Mundos de Vida</b> .....	<b>7</b>
10.1	Saídas da pessoa idosa .....	7
10.2	As visitas da Pessoa Idosa .....	8
<b>11</b>	<b>Cuidados Pessoais e de Saúde</b> .....	<b>8</b>
11.1	Cuidados Pessoais.....	8
11.2	Cuidados de Saúde.....	8
11.2.1	Doença infeto-contagiosa .....	9
11.2.2	Medicação .....	9
11.2.3	Funeral .....	9
11.3	Artigos de Uso ou de Consumo Pessoal.....	9
<b>12</b>	<b>Alimentação</b> .....	<b>9</b>
<b>13</b>	<b>Relação com a família</b> .....	<b>10</b>
<b>14</b>	<b>Comportamentos indevidos</b> .....	<b>10</b>
<b>15</b>	<b>Atividades</b> .....	<b>10</b>
<b>16</b>	<b>Proibição de Fumar</b> .....	<b>10</b>
<b>17</b>	<b>Comparticipação Financeira</b> .....	<b>10</b>
17.1	Cálculo de Mensalidade .....	10
17.2	Prova de rendimentos .....	11
17.3	Pagamento da mensalidade .....	11
17.4	Descontos devido a ausência .....	11
17.5	Atualização das mensalidades .....	11
<b>18</b>	<b>Direitos e deveres da pessoa idosa</b> .....	<b>12</b>
18.1	Direitos .....	12
18.2	Deveres .....	12
<b>19</b>	<b>Confidencialidade da informação</b> .....	<b>12</b>
<b>20</b>	<b>Sugestões e reclamações</b> .....	<b>12</b>
<b>21</b>	<b>Casos omissos</b> .....	<b>13</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este documento regula as condições de acesso e de funcionamento do Serviço de Centro de Dia da Mundos de Vida. Este regulamento sempre que actualizado é comunicado ao ISS, I.P do distrito de Braga.

O serviço de Centro de Dia é a resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b. Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- c. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário
- d. Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas
- e. Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional
- f. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional e procede à sua republicação.
- g. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- h. Orientações técnicas acordadas em sede de CNAAPAC;
- i. Protocolo de Cooperação;
- j. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## 2 ÂMBITO E OBJETIVOS

A Mundos de Vida é uma instituição de solidariedade social, de utilidade pública e sem fins lucrativos, que desenvolve a sua ação de apoio à família, nos concelhos de Famalicão, Santo Tirso e Trofa.

A Mundos de Vida tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, para a resposta social de Centro de Dia.

São objetivos desta resposta social:

- a. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- c. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- d. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g. Valorizar a importância da pessoa idosa na comunidade da instituição, mantendo em simultâneo a sua ligação ao seu meio natural e de uma forma particular à sua

família e aos seus amigos.

### **3 CAPACIDADE**

O Serviço de Centro de Dia tem capacidade para 20 pessoas.

### **4 SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **4.1 Serviços prestados**

O Centro do Dia presta os seguintes serviços:

- a. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médica;
- b. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
- c. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- d. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
- e. Atividades desportivas de animação sociocultural e lúdico-recreativas;

#### **4.2 Deslocações**

No serviço de **Centro de Dia**, o transporte diário casa-instituição e instituição-casa, para os clientes residentes em Lousado, é da responsabilidade da instituição. Os outros clientes pagarão um complemento pelo transporte, relacionado com a distância a que se encontre o seu domicílio, no caso de optarem por não se deslocar através de meios próprios ou alternativos.

Os clientes cuja entrada e saída não seja compatível com os horários de transporte da instituição (acordado no momento da admissão), deslocar-se-ão pelos seus próprios meios.

No caso de deslocações ao exterior (serviços de saúde ou outros) o cliente ou a sua família são responsáveis pelo transporte, podendo, utilizar os serviços da instituição, de acordo com tabela em vigor. Em caso de atividades de convivência e de lazer, a deslocação é assegurada pela instituição, sem custos para a pessoa idosa.

### **5 DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO DE CENTRO DE DIA**

No Serviço de Centro de Dia são admitidas pessoas idosas com idade superior a 65 anos. As pessoas com idade inferior a 65 anos poderão ser admitidas, em situações justificadas, sendo cada caso considerado de *per si*, após avaliação técnica específica, para decisão da Direção.

### **6 PROCESSO DE INSCRIÇÃO**

#### **6.1 Necessidade de inscrição**

Os interessados em ser admitidos no Serviço de Centro de Dia devem requerer uma entrevista com o responsável do serviço. Na entrevista são preenchidos os seguintes documentos:

- a. Ficha Inscrição, a fim de recolher informações que permitam fazer o estudo e avaliação técnica da situação individual, familiar e sócio-económica da pessoa idosa;
- b. Escala de Barthel, como forma de avaliar o grau de dependência da pessoa idosa.

## **6.2 Período de Inscrição**

O período de inscrição está aberto durante todo o ano. Após concluída a inscrição, cada potencial cliente pode solicitar uma orientação sobre o seu posicionamento na lista de espera, ao longo do tempo, tendo em consideração como base os critérios de admissão previstos. Esta informação tem um caráter indicativo, uma vez que não é possível antecipar as circunstâncias e o momento em que poderá ocorrer uma vaga. Aquando da inscrição, é entregue o regulamento interno, em vigor à data.

## **6.3 Documentos a entregar**

Durante a fase de inscrição, serão solicitados os seguintes documentos, quando necessários, para se completar o processo de admissão:

- Bilhete de Identidade;
- Cartão de contribuinte;
- Cartão de cliente do Ministério da Saúde;
- Declaração médica sobre o estado de saúde do cliente;
- Declaração de IRS (mais recente);
- Recibos de reforma;
- Número da Segurança Social;

## **7 CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

### **7.1 Critérios gerais**

Em caso de vaga, os clientes que reúnam as condições previstas no ponto 3 serão avaliados na sequência do estudo multidimensional sendo ponderados os seguintes critérios:

- a. Pontuação na Escala de Barthel;
- b. Ser utente do serviço de apoio domiciliário;
- c. Residir em Lousado ou ter familiares próximos que trabalhem em empresas que pertencem à rede cooperação da Mundos de Vida;
- d. Situação económica e socialmente desfavorecida;
- e. Viver só, sem apoio de uma rede de apoio familiar próxima;
- f. Ordem de inscrição.

### **7.2 Anulação de Admissão e Desistências**

Após comunicação ao cliente de que foi admitido, a sua não comparência na data acordada ou manifestação de indisponibilidade para o início do serviço, implica a anulação do processo de admissão.

As falsas declarações prestadas antes da admissão implicam a perda da posição na lista de espera do interessado. As falsas declarações que forem verificadas, após a sua admissão, podem, só por si, justificar e implicar na anulação do contrato de prestação do serviço à pessoa idosa, independente do serviço prestado e do tempo que já tenha desde a sua admissão.

A pessoa idosa é livre de desistir do serviço de Centro de Dia, quando entender, desde que o faça com a comunicação prévia de quinze dias. Não é devida a devolução da mensalidade já paga.

A readmissão só será possível mediante novo processo de inscrição e admissão.

### **7.3 Processo Individual do Cliente de Centro de Dia**

O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Ficha de inscrição do cliente;
- b. Contrato de prestação de serviços;

- c. Ficha de identificação do cliente;
- d. Comprovativos de rendimentos e despesas;
- e. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- f. Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- g. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- h. Outros elementos considerados relevantes.

O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Cada processo individual é atualizado semestralmente.

O cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual e autorizam o processamento administrativo dos seus dados pessoais.

## **8 PERÍODO DE FUNCIONAMENTO**

O serviço de Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h30, podendo ser alargado até às 19h30, no caso de ser considerada a opção de jantar. Em casos de necessidade justificada, a direção pode ponderar a possibilidade da prestação do serviço ao fim-de-semana.

## **9 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO**

A pessoa idosa depois de admitida no serviço de Centro de Dia, é convidada a realizar uma visita pormenorizada às instalações, em conjunto com a sua família ou representante. É acompanhada pela responsável do serviço e apresentada, individualmente a cada um dos colaboradores e residentes. É-lhe dado a conhecer os seus direitos e deveres na instituição. É neste momento que são celebrados os contratos de prestação de serviços. No caso do regulamento interno ter sofrido alterações, entre a data de inscrição e a admissão, será entregue uma nova versão do mesmo.

A pessoa idosa ficará a conhecer os espaços que são para si reservados e individualmente caracterizados, como o cacifo pessoal, e outros lugares que lhe estejam especialmente destinados.

De acordo com a sua caracterização psicossocial é-lhe proposto uma rotina diária, nomeadamente a participação nas atividades de vida diária, de convívio e de lazer, de acordo com as suas capacidades e preferências que lhe permitam um desempenho aos níveis físico, cognitivo e emocional que assegurem a melhor qualidade de vida.

Durante a fase de integração, será iniciada a elaboração do plano de intervenção individual, no qual constará uma avaliação dos problemas e dificuldades, bem como os pontos fortes de cada cliente, e serão identificados os objetivos e as metas a atingir, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua qualidade de vida.

No caso da pessoa idosa manifestar junto da equipa técnica e de cuidados, dificuldades de integração, de forma especial durante os primeiros seis meses, através de situações de conflitualidade ou, simplesmente, exprimindo a sua vontade em regressar a sua casa, o contrato de prestação de serviços de Centro de Dia, será justificadamente resolvido pela instituição, uma vez que, para este efeito, prevalece sempre a vontade da pessoa idosa, sobre o responsável pela celebração ou pagamento do serviço.

## **10 ENTRADA E SAÍDA DA MUNDOS DE VIDA**

### **10.1 Saídas da pessoa idosa**

Nos serviços de Centro de Dia os utentes têm liberdade para se ausentar sempre que

desejarem, e pelo tempo que pretenderem, devendo avisar a instituição da sua saída e do dia e da hora provável do seu regresso, que verá ocorrer a tempo da hora das refeições, se pretender delas usufruir.

Todos os utentes cujas condições de saúde possam representar risco ou perigo para a sua segurança, com especial relevo para quem apresenta sinais evidentes de deterioração cognitiva, só deverão sair acompanhados por familiares ou pessoas de referência ou conhecidas.

Para todos os efeitos, tendo por base os direitos da pessoa idosa, entre os quais a sua autonomia e a sua liberdade de escolha, e a filosofia da instituição que assenta nos princípios de uma casa aberta à comunidade, qualquer risco decorrente de uma saída, em qualquer circunstância, seja nas situações em que houve aviso prévio ou quando deixou temporariamente as instalações por sua própria iniciativa, serão da inteira responsabilidade da pessoa idosa, como aconteceria se estivesse a viver em sua casa e tivesse decidido sair temporariamente à rua.

No caso das pessoas com deterioração cognitiva significativa, tudo será feito através dos sistemas passivos e ativos de vigilância para manter os residentes seguros. No entanto, atendendo ao facto de não existir na instituição um regime de isolamento, os familiares compreendem e aceitam partilhar os riscos inerentes a esta situação, em nome de uma maior qualidade de vida, dado que a instituição adotou os princípios internacionais que defendem que as pessoas idosas não devem ser sujeitas a restrições e sujeições físicas que limitem, de forma desproporcionada, a sua liberdade. No caso da família não entender partilhar e aceitar este tipo de riscos, deverá, então, optar por uma instituição que ofereça serviços mais restritivos, quanto à liberdade de acesso ou movimento dentro do centro residencial.

## **10.2 As visitas da Pessoa Idosa**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos, dos clientes dos serviços de Centro de Dia, em qualquer horário do dia, do pequeno-almoço até à hora limite de permanência do utente na Mundos de Vida.

A pessoa idosa pode convidar familiares ou amigos para tomar qualquer refeição, de preferência, mediante aviso prévio e sujeito ao respetivo pagamento conforme tabela de cortesia, desde que a presença dos convidados não seja perturbadora do funcionamento da casa. Esta facilidade tem em vista incentivar a convivência da pessoa idosa com os seus amigos e conhecidos.

## **11 CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE**

### **11.1 Cuidados Pessoais**

Os cuidados pessoais, em especial, os relacionados com o apoio às atividades da vida (apoio nas refeições, banho, caminhar, etc..) são da responsabilidade da instituição e prestados pela sua equipa técnica e de cuidadores, através da avaliação permanente das necessidades do residente e da atualização do plano de apoio às atividades de vida diária (plano de AVDs).

### **11.2 Cuidados de Saúde**

No serviço de Centro de Dia, os cuidados médicos e terapêuticos não integram o serviço prestado e a decisão do seu uso e pagamento é da responsabilidade da pessoa idosa e da sua família.

Os tratamentos de enfermagem, que surgem na sequência de intervenção hospitalar e/ou prescrição do médico assistente serão da responsabilidade dos cuidados primários do serviço nacional de saúde, devendo a família solicitar o serviço do enfermeiro de família. A instituição possui competência de enfermagem para definir o plano individual de intervenção, o plano de apoio às atividades de vida diária e a definição do sistema de apoio



à preparação e administração de medicação.

Compete ao residente ou à sua família decidir sobre a forma como pretende ser assistido. O transporte e o acompanhamento aos serviços de saúde (médico ou enfermeiro de família, médico especialista, hospital, tratamentos ou análises) é da livre escolha da pessoa idosa e da sua família.

A opção mais natural e mais utilizada é o uso de transporte e de acompanhamento feito pela própria família, excetuando casos de emergência, em que se utiliza o transporte em ambulância, de acordo com as regras de funcionamento do serviço de transportes de doentes.

As famílias podem manifestar o desejo de utilizar o apoio da instituição, quer em termos de acompanhamento, quer de transporte, fora dos casos de urgência, para sua conveniência ou, em situações pontuais, quando não o puderem fazer pessoalmente.

Com esta finalidade a Mundos de Vida organizou um serviço de acompanhamento ao exterior para cuidados médicos e terapêuticos, com base numa tabela fixada anualmente e disponibilizada a cada residente.

#### 11.2.1 Doença infeto-contagiosa

No serviço de Centro de Dia, sempre que algum utente apresente sintomas de doença infeto-contagiosa grave deve permanecer em casa até estar restabelecido

#### 11.2.2 Medicação

A pessoa idosa e a sua família são responsáveis pela compra de medicação.

O cliente ou a sua família organizam uma caixa semanal de medicação, que é entregue no início da semana a um colaborador, que fica responsável pela administração diária à pessoa idosa que a acompanha no regresso a casa, se precisar de tomar medicação durante o período noturno e ao fim de semana.

#### 11.2.3 Funeral

A realização do funeral, assim como, as despesas do mesmo é da responsabilidade da família.

### **11.3 Artigos de Uso ou de Consumo Pessoal**

A aquisição de roupa, perfumes, cabeleireiro e loções pessoais, fraldas e outros artigos ou equipamentos de uso pessoal é da responsabilidade dos clientes ou da sua família em todos os serviços das pessoas idosas.

Também para maior comodidade das famílias, quando assim o pretenderem, a instituição poderá resolver algumas destas situações, sempre de acordo com as orientações expressas da pessoa idosa e da sua família, como seja a relação com a farmácia ou a aquisição de determinados artigos de uso pessoal.

Cada pessoa idosa tem à sua disposição um cacifo para guardar os bens que considerar necessário trazer para a instituição diariamente. Estes ficam à sua guarda, não podendo a Mundos de Vida ser responsabilizada pelos mesmos

## **12 ALIMENTAÇÃO**

A alimentação das pessoas idosas é fornecida pela instituição, sendo a ementa semanal afixada no restaurante. A ementa é constituída por uma variedade de pratos que, de uma forma geral, só são repetidos após cinco semanas, tendo sido pensada para responder às necessidades nutricionais da pessoa idosa e aos seus gostos e hábitos alimentares.

Na admissão é estabelecida a dieta de cada utente e ao longo da prestação de serviço esta pode ser alterada de acordo com as suas necessidades e, sempre que possível, de acordo com as preferências de cada um.

A não ser que haja uma determinação médica específica ou uma orientação familiar, estabelecida com a participação da pessoa idosa, se esta estiver capaz de o fazer, a escolha do tipo de pratos diários disponíveis é da livre responsabilidade da pessoa idosa.

A instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, à confeção dos alimentos e até serem servidos aos seus clientes.

### **13 RELAÇÃO COM A FAMÍLIA**

O sentido de continuidade entre a vida que a pessoa idosa levava em casa e a que passará a ver na instituição é muito importante para o seu bem-estar e qualidade de vida.

Por este motivo é importante que se mantenha e até se aprofunde a ligação da pessoa idosa com a sua família no plano social e efetivo. Por este motivo, a família será solicitada a subscrever uma declaração, que designamos de Contrato de Ligação familiar, onde constam os compromissos assumidos pela família para a manutenção de uma ligação social e afetiva com a pessoa idosa.

### **14 COMPORTAMENTOS INDEVIDOS**

A Mundos de Vida assegura a todos os seus colaboradores um ambiente seguro de trabalho. Qualquer pessoa que maltratar verbalmente algum colaborador terá de abandonar o serviço. Dependendo da gravidade da ocorrência, a pessoa que cometer alguma agressão, ainda que seja verbal, poderá ser impedida de usufruir do serviço, e, no caso de ser parte subscritora do contrato de prestação de serviço, de ver suspensa a frequência do seu familiar ou de lhe ser aplicada medida mais gravosa.

Os nossos colaboradores têm orientações e estão formados para tratarem com simpatia e com correção todas as situações, mesmo nos casos em que sejam alvo de agressão verbal. Caso se venha a comprovar que se comportaram de forma incorreta, ser-lhes-á aplicada medida disciplinar adequada.

### **15 ATIVIDADES**

A Mundos de Vida fomenta a organização de atividades de forma a assegurar que a pessoa idosa atinge o nível mais elevado de funcionamento nos domínios físico, psíquico, emocional e social, através da qualidade dos cuidados, num contexto de maior normalidade possível, respeitando o seu sentido de individualidade e fomentando a sua qualidade de vida;

Para além do apoio das atividades de vida diária, realizam-se atividades de desenvolvimento psicossocial de acordo com o plano semanal de atividades.

É característica da Mundos de Vida a organização de atividades e o convívio com as crianças e jovens, no sentido de se criar um espaço de encontro entre gerações.

### **16 PROIBIÇÃO DE FUMAR**

Dentro das instalações da Mundos de Vida é proibido fumar. Esta regra é aplicável aos colaboradores, às pessoas idosas, aos visitantes e a qualquer fornecedor que aceda às instalações.

### **17 COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA**

#### **17.1 Cálculo de Mensalidade**

A frequência do Serviço de Centro de Dia é comparticipada pelo Estado, através da Segurança Social, pelo cliente e pelos familiares próximos, de acordo com a Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014, da Direcção Geral da Segurança Social.

A mensalidade atribuída a cada cliente é calculada de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar. 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.

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Os rendimentos e as despesas elegíveis são os referidos na legislação em vigor.

Apurado o rendimento *per capita* do cliente procede-se à atribuição da sua mensalidade.

O cálculo da mensalidade tem em conta a situação económica de cada família, com base na capitação de 45% a 60% do rendimento do utente, de acordo com a inclusão ou não de jantar no serviço requisitado.

### **17.2 Prova de rendimentos**

Para efeito do cálculo da mensalidade, os clientes ou familiares devem entregar, quando solicitadas, os documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas.

Por uma questão de justiça e equidade, não será considerada a comparticipação dos familiares próximos no cálculo da mensalidade, conforme prevista na legislação em vigor, apenas no caso em que apresentarem um atestado de pobreza individual e nominativo, emitido pela Junta de Freguesia, onde residam, declarando que não têm possibilidades de apoiar a pessoa idosa candidata.

Sempre que se verifiquem dúvidas sobre a veracidade das declarações, proceder-se-á ao seu esclarecimento podendo, de acordo com a lei, determinar-se a comparticipação de acordo com os rendimentos presumidos. As falsas declarações, para além de implicarem na atualização imediata da mensalidade, implicam num agravamento de 20% nas mensalidades já pagas durante o período em que ocorreu o facto.

### **17.3 Pagamento da mensalidade**

O pagamento da mensalidade deve ser feito até ao dia 10 de cada mês (exemplo: o pagamento do mês de janeiro é feito até ao dia 10 de janeiro).

A falta de pagamento pode implicar que o cliente seja suspenso da frequência diária até ter a situação regularizada. Caso a situação se mantenha por mais de dois meses, será motivo justificativo para a anulação da frequência e do respetivo contrato de prestação de serviço.

### **17.4 Descontos devido a ausência**

Nos Serviços de Centro de Dia, nos períodos de ausência justificada superior a 10 dias úteis seguidos haverá um desconto de 10% na mensalidade. A ausência justificada durante 20 dias úteis seguidos terá uma redução de 20% na mensalidade. Perante situações de ausência prolongada, superior a 30 dias, a redução será de 50%.

### **17.5 Atualização das mensalidades**

A mensalidade será atualizada anualmente, de acordo com a legislação em vigor, em particular a que decorre da evolução dos normativos da Segurança Social, da evolução do nível de preços e sempre que seja atualizado este regulamento interno, no que respeita

ao valor da mensalidade.

## **18 DIREITOS E DEVERES DA PESSOA IDOSA**

### **18.1 Direitos**

São direitos da pessoa idosa:

- Assegurar os direitos pessoais relacionados com a intimidade, liberdade de escolha, independência, realização pessoal e dignidade;
- Assegurar os direitos cívicos e consagrados na Lei;
- Participar nas atividades promovidas pela instituição;
- Receber os serviços na qualidade e quantidade compatíveis com a sua idade e saúde;
- Utilizar as instalações, respeitando-as como suas;
- Dar sugestões ou apresentar reclamações.

### **18.2 Deveres**

São deveres da pessoa idosa:

- Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material existente;
- Respeitar os clientes e colaboradores da instituição; a criação de situações de conflitualidade e agressividade significativa ou continuada, mesmo que resultante de deterioração cognitiva, que coloque em risco a manutenção de um ambiente seguro para os restantes residentes, pode ser justificação, só por si, para a resolução do contrato de prestação de serviços, por parte da instituição;
- Apresentar-se com o devido azeio e arranjo, nomeadamente ao nível da higiene pessoal;
- Respeitar os horários estabelecidos;
- Contribuir mensalmente com a participação estabelecida.

## **19 CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

A Mundos de Vida manterá confidenciais os registos de informação sobre as pessoas idosas que frequentam os seus serviços. Os registos podem ser consultados, havendo um propósito que o justifique, pelos residentes e familiares mas não podem ser divulgados ou discutidos com outras pessoas.

As imagens e trabalhos das pessoas idosas podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da Internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou familiares que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.

A divulgação para o exterior desses materiais e imagens, em publicações que não sejam da Mundos de Vida, só será feita com a autorização dos clientes ou familiares.

## **20 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Ouvindo as pessoas e as suas famílias somos capazes de continuar a melhorar continuamente os nossos serviços. É objetivo dos serviços de Centro de Dia responder às necessidades da pessoa idosa e da sua família, praticamos uma política de “porta aberta”.

Todos os colaboradores e, em primeiro lugar, aqueles que cuidam diretamente de cada pessoa idosa estão disponíveis para ouvir as suas sugestões e reclamações. Se pretender poderá também marcar uma entrevista com a responsável de serviço para expor as suas opiniões ou, então, contactar a Direção.

Em caso de necessidade, todos os serviços dispõem de Livro de Reclamações, que se encontra no Gabinete de Atendimento.

## 21 CASOS OMISSOS

As situações ou casos omissos neste regulamento serão decididos pela Direção.

<b>Dados da Mundos de Vida</b>	
Telefone geral	252499010
Fax	252499019
E-mail	mundosdevida@mundosdevida.pt
NIB - Mundos de Vida	001000001267813000164

Este guia-regulamento é um documento de fácil consulta para os idosos e seus familiares ficarem a conhecer melhor a forma de acesso e de funcionamento do serviço de Centro de Dia.

Com esta publicação informativa, desejamos contribuir para uma melhor utilização dos nossos serviços e para o reforço da relação de transparência e de proximidade que mantemos com todas as famílias.

Este é um dos motivos porque idosos e familiares, há muitos anos, consideram a Mundos de Vida um sítio de confiança!



Mundos de Vida – Associação para a Educação e Solidariedade

Rua Quinta da Serra, 101

4760-683 Lousado

Tel: 252499010

Fax: 252499019

E-mail: mundosdevida@mundosdevida.pt

Sítio: [www.mundosdevida.pt](http://www.mundosdevida.pt)