

Centro de Dia

**Guia  
Regulamento  
Interno**

Documento elaborado e produzido por Mundos de Vida

© Todos os direitos reservados

Novembro de 2021

## Índice

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Âmbito e objetivos</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Capacidade</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Serviços prestados</b>	<b>4</b>
4.1	Serviços prestados	4
4.2	Deslocações	4
<b>5</b>	<b>Destinatários do serviço de centro de dia</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Processo de inscrição</b>	<b>4</b>
6.1	Necessidade de inscrição	4
6.2	Período de Inscrição	5
6.3	Documentos a entregar	5
<b>7</b>	<b>CrITÉrios e condições de admissão</b>	<b>5</b>
7.1	CrITÉrios gerais	5
7.2	Condição de admissão	5
7.3	Anulação de Admissão e Desistências	5
7.4	Processo Individual do Cliente de Centro de Dia	6
<b>8</b>	<b>Período de funcionamento</b>	<b>6</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 infetocontagiosa	9
11.2.2	Medicação	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>9</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	12
17.4	Política de Acessibilidade e Descontos	12
17.5	Atualização das mensalidades	12
<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>13</b>
<b>20</b>	<b>Sugestões e reclamações</b>	<b>13</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 ou se sintam fragilizados ou isolados socialmente e rege-se pelo estipulado, essencialmente, na seguinte legislação:

- a. Portaria n.º 218-D/2019 de 16 de julho - Altera (segunda alteração) a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que 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, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social, e procede à sua republicação.
- b. Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, a que se refere o artigo 19.º da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho;
- c. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.

## **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 especialmente 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 clientes, respeitando os seus costumes e as prescrições médicas;
- 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, conforme contrato complementar – cuidados de saúde, de consultas médicas e outros cuidados de saúde externos;
- e. Atividades de ocupação 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 está calculada na mensalidade. Os outros clientes de freguesias próximas podem pagar 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 estabelecidos (comunicado no momento da admissão) e não havendo possibilidade de serem feitos pelos meios à disposição do Centro de Dia, devem deslocar-se pelos 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, da forma acordada no contrato complementar – cuidados de saúde e de acordo com tabela em vigor em cada momento. Em caso de atividades de convivência e de lazer, contempladas no plano de atividades, a deslocação para essas atividades 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 ou igual 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 socioeconómica da pessoa idosa;
- b. Escala de *Barthel* como forma de avaliar o grau de dependência da pessoa idosa.
- c. Escala “Mini-mental” como forma de avaliar o estado cognitivo 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 carácter 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:

- Cartão de cidadão (ou BI, NIF, Niss, cartão utente);
- Declaração médica sobre o estado de saúde do cliente;
- Declaração de IRS (mais recente);
- Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar.

## **7 CRITÉRIOS E CONDIÇÕES 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* e Mini-mental;
- 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 Condição de admissão**

Estando a pessoa idosa orientada e capaz de decidir, terá de ser realizada, antes de confirmação da sua admissão, uma entrevista com a responsável técnica em condições que assegurem que dará sua opinião de forma não condicionada para se conhecer que pretende ingressar no Centro de Dia de forma livre.

### **7.3 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.

#### **7.4 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), quando aplicável;
- f. Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- g. Plano de cuidados, incluindo o plano de medicação;
- h. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações.
- i. Contrato complementar – cuidados de saúde, onde se estabelece a forma de relacionamento com a família, nomeadamente quanto às decisões e forma de acompanhamento quando vier a requerer cuidados de saúde (consultas, internamentos hospitalares, etc...).
- j. Outros elementos considerados relevantes.

O processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e aos serviços que precisem de aceder à informação, garantindo-se 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 08h30 h às 16h30 h, podendo ser alargado até às 19h30 h, no caso de ser considerada a opção de jantar. Em casos de necessidade justificada, a direção técnica pode ponderar e propor à direção a possibilidade da prestação do serviço ao fim-de-semana.

A duração da frequência é ajustada às necessidades e interesses de cada cliente podendo compreender um serviço alargado de várias refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche ou jantar).

Encontrando-se o cliente orientado e em situação de saúde e segurança que o permita tem livre acesso ao Centro de Dia, podendo ajustar a assiduidade e o horário de frequência aos seus interesses pessoais (no caso das refeições, poderá ter pequeno-almoço, almoço, lanche ou jantar), tendo apenas de tratar do seu transporte, se não corresponder aos horários programados da instituição e não for viável organizar um transporte individual no momento requerido.

## **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 virá a 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 detioração 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 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 detioração cognitiva, 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, por nossa opção, 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.

## **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, desde o começo da manhã até às 19:30 horas.

A pessoa idosa pode convidar familiares ou amigos para tomar qualquer refeição (almoço, lanche ou jantar), sem necessidade marcação, e sujeito ao pagamento de um valor simbólico conforme tabela de preços cortesia. Esta facilidade tem em vista incentivar a convivência da pessoa idosa com os seus amigos e familiares.

## **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. 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 à pessoa idosa ou à sua família decidir sobre a forma como pretende ser assistida no que respeita à sua saúde. O transporte e o acompanhamento aos serviços de saúde (centro de saúde, médico especialista, hospital, tratamentos ou análises) é da livre escolha da pessoa idosa e da sua família.

A opção mais natural 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, no entanto, 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 pessoa idosa.

Todas estas condições para maior transparência e definição de atuação devem constar do

Contrato Complementar – Cuidados de Saúde a estabelecer entre a Mundos de Vida, a pessoa idosa e a sua família.

#### 11.2.1 Doença infetocontagiosa

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

#### 11.2.2 Medicação

A pessoa idosa ou a sua família são responsáveis pela compra da medicação.

Será estabelecido com o cliente ou a sua família a forma de organização semanal da caixa de medicação. Um colaborador do Centro de Dia fica responsável pela administração diária da medicação à pessoa idosa que a acompanha no regresso a casa.

### 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 na sala de jantar. 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 Complementar – Cuidados de Saúde, onde consta a forma estabelecida para acompanhar a pessoa idosa quando precisar de cuidados de saúde no exterior.

#### **14 COMPORTAMENTOS INDEVIDOS**

A Mundos de Vida assegura a todos os seus colaboradores um ambiente seguro de trabalho. Qualquer pessoa, que não seja o cliente, que maltratar verbalmente algum colaborador terá de abandonar as instalações. Em caso de ser o cliente a maltratar os colaboradores, dependendo da gravidade da ocorrência, a pessoa poderá ser impedida por um período de tempo de voltar a entrar no Centro de Dia ou Lar.

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 Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho.

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 a considerar são as que constam n.º 5 do anexo a que se refere o artigo 19.º da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho e conforme 17.2.

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 40% a 60% do rendimento do utente, de acordo com a inclusão ou não de jantar no serviço requisitado.

A Mundos de Vida procurará garantir a maior acessibilidade ao Centro de Dia de modo a facilitar a frequência pelo maior número de pessoas idosas, evitando-se assim a sua institucionalização.

## 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.

No que respeita aos documentos comprovativos dos rendimentos, consideram-se para o efeito:

- 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).

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- 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. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- d. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- e. Comparticipação dos descendentes e outros familiares em serviços de ERPI.

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 Política de Acessibilidade e Descontos**

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.

No sentido de se promover o uso do Centro de Dia como alternativa à institucionalização em Lar e para se combater a perceção que existe com a imagem deste tipo de respostas sociais, particularmente em casos de maior isolamento social ou fragilidade individual, poderá ser estabelecido um período de carência ou um valor simbólico para um determinado período de tempo, sendo depois revisto no sentido da sua manutenção ou então na fixação de um custo compatível com a situação social da pessoa idosa.

### **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 e tendo em conta a evolução do nível de preços.

## **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 física ou verbal significativa ou continuada, mesmo que resultante da deterioração cognitiva, que coloque em risco a manutenção de um ambiente seguro para os restantes residentes e não sejam passíveis de serem controladas através dos meios normais existentes, é justificação, só por si, para a

- denúncia do contrato de prestação de serviços, por parte da instituição;
- Apresentar-se com o devido asseio e arranjo, nomeadamente ao nível da higiene pessoal e vestuário. É estabelecido a obrigatoriedade de, no mínimo, dois banhos por semana que serão tomados no Centro de Dia, no caso de não ser possível assegurar o cumprimento deste requisito em casa. O uso de roupa apropriada, variada e em bom estado é indispensável para se assegurar a sua dignidade e também para se preservar uma atmosfera acolhedora e agradável que beneficie todos os que frequentam a resposta social e interajam com o cliente. A roupa em uso poderá ser lavada na nossa lavandaria, se assim for solicitado.
  - 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 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. Está também disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor.

## 21 CASOS OMISSOS

As situações ou casos omissos neste regulamento serão decididos pela Direção

Dados da Mundos de Vida	
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](mailto:mundosdevida@mundosdevida.pt)

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