



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

"O CANTINHO"



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

“O CANTINHO”

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A A.B.A.T. – Associação Beneficência “Amigos de Terrugem”, desenvolve a resposta social de *CENTRO DE DIA* desde 03/10/1988, enquadra-se no âmbito de um Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, celebrado em 28/05/2009. Esta resposta tem capacidade para 25 utentes e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O *CENTRO DE DIA* é uma 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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

a) Estatuto das IPSS-Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25/02, com as diversas alterações, em especial a versão republicada pelo decreto-lei nº 172-A/2014, de 14/11;

b) Portaria nº 196-A/2015, de 1/07 (que revogou o despacho normativo nº 75/92, de 20/05, com as alterações que lhe foram introduzidas pela portaria nº 296/2016, de 28/11;

c) Guião técnico da então DGAS de dezembro de 1996;

d) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14/03, com as alterações que lhe foram introduzidas pelos decretos-leis nºs 99/2011, de 28/09, e 33/2014, de 4/03;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do *CENTRO DE DIA* as pessoas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

2. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa assegurar a divulgação das regras que regulam os princípios e as condições/normas de funcionamento da resposta social/estrutura prestadora de serviços.

3. Constituem objetivos do *CENTRO DE DIA*:

a) Fomentar a permanência do utente, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida;

b) Proporcionar uma oferta de serviços de proximidade diversificada, adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;

c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O *CENTRO DE DIA* assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche da tarde;
- b) Acompanhamento das refeições (acompanhar e servir a refeição);
- c) Assistência Medicamentosa (preparar, ministrar medicação de acordo com prescrição médica ou declaração assinada pelo responsável e quando contratualizado),

d) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;

e) Disponibilização e articulação com os serviços locais de saúde e/ou informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;

2. O *CENTRO DE DIA* pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

a) Cuidados de higiene pessoal (p.e. lavar-se, tomar banho com apoio);

b) Cuidados de imagem;

c) Jantar;

d) Tratamento de roupa de uso pessoal dos utentes (lavagem e secagem roupa);

e) Transporte de utentes (entre domicílio e estabelecimento, no horário das 08:00h às 10:00h e inverso das 18:00h às 20:30h);

f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares, acolhimento temporário)

3. Os cuidados da alínea a) b) e c) do N.º 1 e os serviços da alínea a) b) c) e d) do N.º 2 da presente Norma, podem ser prestados aos fins-de-semana, desde que contratualizados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste *CENTRO DE DIA*:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

2. As pessoas idosas e com idade inferior a 65 anos que necessitem de serviços prestados pela resposta social e ou que se encontrem em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

3. Em caso de doença de foro mental grave ou outras patologias que possam pôr em risco a integridade física dos outros utentes e ou perturbar o normal funcionamento do *CENTRO DE DIA*, será efectuada uma análise prévia da situação específica de cada utente e serão considerados os recursos disponíveis (humanos e outros) no sentido de avaliar a possibilidade de acolhimento ou não.

4. Não sofrer de doença infeto-contagiosa.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado e se verificar o disposto no ponto 3 e 4 da Norma VI;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) (Outros documentos considerados necessários);

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Fracos recursos económicos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- e) Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expectativas do utente;
- f) Situações de emergência social;
- g) Associado da Instituição.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Administrativa da Associação;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos a 1ª Comparticipação familiar;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta, correio electrónico ou presencialmente com documento redigido que atesta ter sido informado.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do *CENTRO DE DIA*, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de três meses;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;

b) Apresentação dos outros utentes;

c) Visita a todos os espaços do *CENTRO DE DIA*, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de actividades do *CENTRO DE DIA*;

e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

INSTALAÇÕES

1. O *CENTRO DE DIA* está sediado na Rua das laranjeiras no Bairro de Santo António em Terrugem concelho de Elvas. As suas instalações são compostas pelas seguintes áreas funcionais:

1. Área de acesso, com espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos utentes e ou dos seus familiares.
2. Área da direcção e dos serviços técnicos, com espaços para a direcção e desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento técnico, gabinete de Direcção e serviços administrativos.
3. Área de serviços, com espaços destinados à confecção de refeições e tratamento de roupas sendo constituídas por cozinha, despensa de dia e arrumos e lavandaria.
4. Área de higiene, com espaços destinados à higiene e conforto pessoal dos utentes sendo constituída por instalações sanitárias, banhos, cabeleireiro e pédicure.
5. Áreas de refeições/estar, com espaços destinados ao desenvolvimento de actividades, sendo constituída por refeitório, sala de estar e sala de actividades.
6. Área do pessoal, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, sendo constituída por vestiário e instalações sanitárias.

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O *CENTRO DE DIA* funciona todos os dias do ano, das 08:30h às 19:00h (Inverno), 20:00h (Verão);

NORMA 13ª

HORÁRIO DE VISITAS

O horário de visitas compreende os seguintes períodos:

Manhã: 10.00 horas às 11.30 horas (Verão/Inverno);

Tarde: 16.00 horas às 18.00 horas (verão), 15.30 horas às 17.00 horas (Inverno).

Poderá excepcionalmente o *CENTRO DE DIA* adequar este horário a familiares ou responsáveis que se encontrem ausentes há muito tempo, por diversos motivos, ou se desloquem para este efeito propositadamente e que provenham de muito longe ou ainda considerar que a presença dos familiares ou responsáveis em horários diferentes dos atrás descritos seja por motivos de saúde dos utentes ou outro, do interesse destes.

NORMA 14^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. 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.

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

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

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

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<i>Cuidados e Serviços previstos da NORMA 4ª</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + Fim-de-semana</i>
<i>Apenas o previsto no nº 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do nº 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d) do nº 2</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) do nº 2 e nº 3</i>	55%	60%
<i>Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros</i>	<i>A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço.</i>	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor esta carece de aprovação em reunião da Direção Administrativa tendo efeito um mês depois da afixação desta alteração;

NORMA 16ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Poderá haver outras reduções/descontos desde que contratualizados.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 17ª

PAGAMENTOS

1. O pagamento das Comparticipações familiares é efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas Participações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço: 09.00 horas;
 - Reforço de manhã: 10.30 horas (quando prescrito pelo médico);
 - Almoço: 12.00 horas;
 - Lanche: 15.00 horas (Inverno), 16.00 horas (Verão);
 - Jantar: 18.00 horas (Inverno) 19.00 horas (Verão);
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 21^a

TRANSPORTE

O transporte de utentes entre domicílio e estabelecimento será efectuado no horário compreendido entre as 08:00h e as 10:00h e inverso das 18:00h às 20:30h;

NORMA 22^a

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo *CENTRO DE DIA* constam do Plano de atividades e devem ser do conhecimento do utente, resultando da concordância dos intervenientes (utente/família/colaboradores);
2. O responsável pela elaboração e implementação do plano de AASC é do conhecimento do utente;
3. É da responsabilidade do utente, a decisão de participação nas actividades socioculturais planeadas;
4. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
6. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
7. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
8. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.
9. Quando se verificam condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade.

NORMA 23ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 24ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade do *CENTRO DE DIA*; As despesas de enfermagem são da responsabilidade do utente e/ou do seu responsável.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, *preferencialmente* por familiares e na sua ausência por colaboradores do *CENTRO DE DIA*; A totalidade das despesas relacionadas com o transporte em ambulância ou carros da Instituição (0,40 €/Km), são da inteira responsabilidade do utente e/ou seu responsável, excepto em situação de grave carência económica apurada pelo Técnico Superior de Serviço Social.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A aquisição de medicação ou outros bens ligados à saúde, ficarão a cargo do utente ou da pessoa responsável, estes terão de ter em conta a entrega dos mesmos em tempo útil. Na sua falta proceder-se-á à requisição dos mesmos por parte da Instituição, apresentando-se a conta à pessoa responsável pelo internamento.

O *CENTRO DE DIA* assegura a administração da medicação prescrita.



NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) O *CENTRO DE DIA* pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

OUTROS SERVIÇOS

A Resposta Social, caso o Utente ou seu Responsável assim o entendam, pode solicitar a realização de serviços que a Instituição não dispõe, como por exemplo serviços de manicure, pédicure, fisioterapia, etc. No entanto o pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do Utente ou do seu Responsável, e deve ser efectuado directamente ao serviço contratado.

A Instituição disponibiliza os carros da Instituição aos utentes que o requeiram, para tratarem de assuntos pessoais (Ex. ida a bancos ou outros serviços particulares), mediante o pagamento dos Km efectuados cujo valor, definido pela Direcção da Instituição, será de 0,40 €/Km.

NORMA 28ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento, nos termos legalmente aplicáveis.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL/FUNÇÕES

O quadro de pessoal (Relatório Único) afeto ao *CENTRO DE DIA* encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

- Diretor de Serviços;
- Técnica do Serviço Social que acumula funções de Directora Técnica;
- Ajudantes de Lar e Centro de Dia;
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Trabalhadoras de Serviços Gerais;
- Administrativa.
- Animadora Sociocultural (Tempo parcial);

FUNÇÕES DO PESSOAL:

Director de Serviços:

- a) Colabora na definição da política estratégica e institucional através da concepção de instrumentos de gestão e de orientação de recursos humanos;
- b) Colabora na definição da política financeira da entidade e na gestão e administração da área financeira, administrativa e de prestação de serviços e relação com os Utentes;
- c) Planeia as actividades com base em diagnósticos das preferências e na análise das políticas de intervenção social definidas;
- d) Propõe o tipo de serviço a oferecer e o seu modo de prestação, tendo em conta os públicos-alvo;
- e) Cria condições para a complementaridade de respostas sociais numa óptica de resposta às diversas necessidades sociais dos Utentes;

- f) Concebe projectos de intervenção e promove o seu financiamento candidatando os diversos programas de financiamento;
- g) Determina e divulga o número de vagas existentes tendo em conta os requisitos de funcionamento em termos da relação número de Utentes do estabelecimento e número de recursos humanos e define critérios de distribuição das vagas existentes pelos diversos tipos de populações Utentes;
- h) Gere os recursos humanos, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento;
- i) Efectua a selecção e o recrutamento dos recursos humanos;
- j) Organiza o trabalho, constitui equipas, e distribui tarefas delegando responsabilidades;
- k) Contacta e estabelece relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos, nomeadamente da segurança social, com vista ao estabelecimento de actividades e práticas comuns de actuação, bem como ao desenvolvimento de projectos específicos;
- l) Assegura o cumprimento das regras, e promove a cultura e política da entidade;
- m) Assegura e controla a qualidade dos serviços;
- n) Coordena e programa as actividades de avaliação dos serviços e de satisfação dos Utentes, com vista a melhorar a prestação do serviço;
- o) Atende os Utentes em caso de reclamação;
- p) Cria uma atmosfera de confiança entre colaboradores e Utentes, assegurando o conforto e o suprimento das necessidades destes;
- q) Gere e supervisiona as diferentes Respostas Sociais oferecidas pela entidade;
- r) Coordena a concepção e o desenvolvimento de projectos de intervenção e assegura o seu financiamento;
- s) Estuda e analisa os problemas sociais relacionados com os serviços oferecidos pela entidade;
- t) Elabora estudos com vista ao desenvolvimento de e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social;
- u) Elabora o plano e o relatório anual de actividades;
- v) Negoceia directamente com os fornecedores, de forma a garantir as melhores condições de qualidade e preço;

x) Garante o acolhimento de novos colaboradores.

y) Articula directamente com a direcção, nomeadamente pela elaboração dos dossiers de informação para as reuniões de direcção.

Directora Técnica:

a) Dirigir o funcionamento da Resposta Social coordenando e supervisionando as actividades desenvolvidas pelo pessoal, bem como elaborar os horários semanais e o Mapa de Férias dos colaboradores conjuntamente com o Diretor de Serviços;

b) Delinear, executar e avaliar todo o processo de “Avaliação de Desempenho” implementado na Resposta Social;

c) Promover a realização de reuniões periódicas com os colaboradores, bem como com os utentes, sempre que considere necessário e pertinente;

d) Elaborar, supervisionar e avaliar os planos de cuidados dos utentes;

e) Estudar as situações socio-económicas e familiares dos candidatos a admitir;

f) Definir, em colaboração com o Diretor de Serviços, sempre que exista uma vaga na Resposta Social de ERPI, os casos considerados mais prioritários para a elaboração de uma informação para os Corpos Gerentes da Direcção Administrativa definirem seu parecer;

g) Acompanhar o processo de admissão e de integração dos novos utentes.

h) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes e seus familiares, entre os utentes e os colaboradores e com a comunidade em geral.

i) Realizar, sempre que necessário, atendimentos relacionados com inscrições para a Resposta Social de ERPI.

j) Elaborar e dinamizar, em colaboração com o Diretor de Serviços, o Plano de Actividades Anual.

k) Zelar pela aplicabilidade do Regulamento Interno, bem como propor alterações ao mesmos sempre que considere necessário.

l) Solicitar e partilhar com aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação e/ou esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da Resposta Social, tendo em vista a sua melhoria.

m) Proceder, sempre que necessário, à elaboração de Informações para a Direção Administrativa sobre o funcionamento da Resposta Social bem como propor aquisição de equipamentos e serviços que sejam necessários ao seu bom funcionamento.

n) Participar em reuniões com a Mesa Administrativa sempre que lhe for solicitado.

o) Propor, à Direção Administrativa, a admissão de novos colaboradores, sempre que considere necessário para o bom funcionamento da Resposta Social.

p) Realizar, sempre que necessário, reuniões com os restantes colaboradores das Respostas Sociais da Instituição com vista a delineação de estratégias de melhoramento dos serviços prestados e planeamento de actividades conjuntas, reforçando assim o espírito de equipa.

Ajudantes de Lar e de Centro de Dia:

a) Proceder ao acompanhamento dos utentes.

b) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos utentes.

c) Distribuir as refeições aos utentes.

d) Responsabilizar-se pela limpeza da zona dos quartos.

e) Garantir o adequado tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar a mesma. Distribuir e arrumar a Roupa.

f) Garantir, atempadamente, a entrega da roupa na respectiva Resposta Social.

g) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário.

h) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

i) Garantir a limpeza da lavandaria.

j) Ministras aos utentes a medicação prescrita.

l) Acompanhar os utentes a consultas e à urgência sempre que necessário.

m) Colaborar nas actividades de animação/ocupação.

n) Informar a Directora Técnica de eventuais acontecimentos que possam colocar em causa o normal funcionamento da Resposta Social, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos.

Cozinheiras:

- a) Preparar e confeccionar as refeições.
- b) Empratar as refeições.
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos, garantido uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.
- d) Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições.
- e) Cumprir a ementa semanal e sempre que houver alterações, comunicar previamente à Directora Técnica.
- f) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

Ajudantes de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições e distribuir as refeições (por travessas).
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos, garantindo uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas ou impedimentos.

Trabalhadores de Serviços Gerais:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de toda a Resposta Social.
- b) Colaborar no apoio ao refeitório.
- c) Apoiar os diversos sectores da Resposta Social, de acordo com as necessidades do serviço.
- d) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- e) Prestar apoio aos utentes sempre que necessário.
- f) Proceder ao tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar a mesma. Distribuir e arrumar a Roupa.
- g) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário.

- h) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- i) Garantir a limpeza da lavandaria.
- f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação.
- g) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.

Serviços Administrativos:

- a) Realizar serviço de telefone e fazer atendimento ao público.
- b) Actualizar comparticipação familiar no início de cada ano civil.
- c) Emitir as facturas e recibos referentes à comparticipação familiar mensal, fraldas e/ou outros produtos, bem como receber os pagamentos efectuados.
- d) Criar, gerir e manter actualizado o processo individual de cada utente.
- e) Receber, registar e arquivar de toda a correspondência e Fax recebidos.
- f) Realizar ofícios ou outra correspondência que é necessário expedir.
- g) Emitir, diariamente, o Balancete e Diários de Movimento.
- h) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.

NORMA 30ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. O Diretor Técnico deste *CENTRO DE DIA* compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços;

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do *CENTRO DE DIA* na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do *CENTRO DE DIA* e os dirigentes da Instituição;

- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da Comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta Resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 32^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como, a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes;

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Direitos dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, familiares dos utentes e restantes colaboradores.
- c) Ter acesso a formação.
- d) Todos os direitos consagrados na Lei.

Deveres dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas na Resposta Social.
- b) Tratar com respeito, dedicação e atenção todos os utentes, respeitando a sua individualidade, intimidade e privacidade contribuindo assim para o seu bem-estar e qualidade de vida, bem como os colegas, familiares dos utentes e a Direcção Administrativa.
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados.

- d) Ter elevado sentido de responsabilidade.
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Resposta Social.
- f) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
- g) Cumprir as directrizes superiormente delineadas.

NORMA 34^a

DIREITOS E DEVERES DOS RESPONSÁVEIS/FAMILIARES

Direitos dos Responsáveis/Familiares dos Utentes:

- a) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Directora Técnica da Resposta Social ou no Livro de Reclamações.
- b) Participar na prestação de cuidados aos utentes, desde que devidamente autorizado pela Directora Técnica.
- c) Visitar o utente, segundo o horário estipulado neste Regulamento.
- d) Levar o utente para gozar férias ou saídas para fora da Resposta Social, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente regulamento.
- e) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Direcção Administrativa.
- f) Ser recebido pela Directora Técnica para esclarecimento de qualquer duvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços.

Deveres dos Responsáveis/Familiares dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Direcção Administrativa.
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar.
- c) Respeitar as normas do Regulamento Interno.
- d) Acompanhar, sempre que possível, o seu familiar a consultas, exames e à urgência.
- e) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência da Resposta Social de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do idoso.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 36ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da Comparticipação familiar do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 37ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

- a) Existe a possibilidade de formular sugestões e reclamações ou através do preenchimento de um impresso próprio, ou directamente com a Directora Técnica da Resposta Social.

b) Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 39ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 40ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do *CENTRO DE DIA*, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 41ª

COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o sector em questão.

3. Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou as existentes não se considerem competentes em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

NORMA 42^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

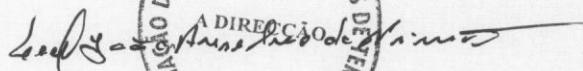
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 43^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Janeiro de 2019 e teve a sua aprovação em reunião da Direcção Administrativa de 20 de Novembro de 2018.

O Presidente da Administração



(Leonel João Anselmo do Nascimento)

