



Regulamento Interno

Resposta Social de Centro de

Dia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguiçim tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30/06/1995, para a resposta social de CENTRO DE DIA, revisto pela última vez em 30/09/1997.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

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) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (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;

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

c) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

d) Protocolo de Cooperação em vigor;

e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

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

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;

b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;

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

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

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

NORMA IV

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
 - e) Cuidados de higiene pessoal;
 - f) Cuidados de imagem;
 - g) Tratamento de roupa;
 - h) Transporte;
 - i) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - j) Fisioterapia;
 - k) Psicologia;
 - l) Serviços de apoio domiciliário complementares.

2. Todos os cuidados e serviços acima referidos são prestados apenas aos dias úteis, excepto os serviços de alimentação e cuidados de higiene pessoal/imagem pessoal que podem também ser prestados aos fins-de-semana e feriados (se solicitado pelo cliente).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. O Centro de Dia admite pessoas de ambos os sexos, maiores de 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social;
2. Excepcionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, a considerar individualmente pela Diretora Técnica;
3. Manifestar vontade de frequentar o Centro de Dia;
4. Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou deficiência mental que prejudique o funcionamento do Centro de Dia ou que possa constituir fator de risco para a saúde ou segurança física dos outros clientes;
5. Ser reformado(a) e/ou pensionista.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Alguns documentos (ex: Boletim de vacinas) são apenas exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior poderão ser entregues na Secretaria ou diretamente à Técnica de Serviço Social.
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 VII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão:

1. Idade do Cliente igual ou superior a 65 anos de idade (5%);
2. Fracos recursos económicos (8%);
3. Grau de dependência (10%);
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (12%);
5. Residência próxima da Instituição (freguesia de Aguiçã e limítrofes) (5%);
6. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social (8%);
7. Risco de isolamento social (10%);
8. Elementos de referência a frequentar o Instituição (2%);
9. Grau de motivação para ingressar a resposta social (5%);
10. Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas (ex: higiene, alimentação, etc.) (10%);
11. Abandono por parte da família (10%);
12. Cliente a frequentar a instituição (10%);
13. Outros (ex: sócio da Instituição, entre outros) (5%).

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, 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 da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias úteis;
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 Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os clientes 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 cliente ou seu representante legal, através de Carta de Admissibilidade.

NORMA IX

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do Programa e relatório de acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

O Centro de Dia deve manter atualizado o processo individual de cada cliente, que será organizado em três vertentes:

1.1. Processo administrativo, que deverá conter:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Documentos de Identificação;
- c) Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
- d) Contrato de Prestação de Serviços;
- e) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- f) Declaração de rendimentos;
- g) Outras informações de interesse.

1.2. Processo social, que deverá conter:

- a) Relatório social;
- b) Mediação Familiar;
- c) Pedido de autorização de saídas;
- d) Ficha de avaliação de diagnóstico;
- e) Avaliação das necessidades;
- f) Programa e Relatório de Acolhimento;
- g) Plano Individual.

1.3. Processo clínico, que deverá conter:

- a) O processo clínico é guardado no Gabinete Médico e é constituído pela avaliação do cliente pela equipa técnica, constituída por Médico, Enfermeira, Fisioterapeuta e Psicóloga.

- b) Medicação e Indicação terapêutica;
- c) Relatórios Médicos;
- d) Exames efetuados e tratamentos instituídos, bem assim como as respetivas datas.

1.4. Processo de Higiene, Alimentação e Medicação, que deverá conter:

- a) Plano de Cuidados;
- b) Registo de Alimentação/Medicação;
- c) Cuidados Prestados;
- d) Lista de Pertences;
- e) Registo de Hidratação.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Centro de Dia funciona durante todo o ano, exceto feriados e fins de semana.
2. De Segunda a Sexta-Feira das 8h às 19h.
3. Caso solicitado, a alimentação é fornecida ao domicílio aos fins de semana e feriados.
4. A secretaria está aberta de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 19h00.

NORMA XXII

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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 dez. 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 XIII

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:

Serviços Prestados	
Pequeno-almoço	5%
Almoço e lanche	30%
Higiene pessoal	5% (em caso de clientes com maior dependência, o valor da higiene pessoal é acrescido de 5%)
Lavagem e tratamento de roupa	5%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	10% (a percentagem pode ser superior conforme a distancia e/ou a natureza do serviço).

Nota: os clientes que usufruem do serviço de refeição ao fim-de-semana e feriados terão um acréscimo de 28,00 euros na mensalidade.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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 convencionada 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, os clientes e/ou familiares são informados através de comunicado interno com antecedência de 30 dias.

NORMA XIV

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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

2. As ausências num período igual ou superior a quinze dias consecutivos têm um desconto de 15% da mensalidade.
3. Em casos excepcionais, a Direção pode decidir por uma percentagem superior.
4. O cliente terá um desconto de 5% se o cônjuge frequentar a Instituição;
5. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização (de acordo com o tipo de atividade).
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo Centro de Dia constam do Plano de atividades semanal que é afixado em local visível;
2. É também elaborado um programa individual de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, consoante as necessidades e interesses de cada um;
3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Animador Sociocultural;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
5. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores.

NORMA XVII

ALIMENTAÇÃO

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

3. O horário normal de refeições é:
 - Pequeno-almoço --- das 9h00 às 9h30
 - Almoço ----- das 12h00 às 13h00
 - Lanche ----- das 16h00 às 16h30
4. O Centro de Dia, para além das refeições principais, garante um suplemento alimentar a meio da manhã e uma sopa extra para levar para casa, caso os clientes o pretendam.

NORMA XVIII

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

- a) Caso solicitado pelo cliente ou seu responsável, a Instituição proporciona aos clientes em Centro de Dia a administração da medicação;
- b) Existe no gabinete médico um processo individual com a folha de medicação de cada cliente;
- c) A medicação a administrar a cada cliente é preparada pelos familiares ou, caso solicitado, pela Enfermeira da Instituição;
- d) Caso a responsabilidade da preparação da medicação seja assumida pela família, deve a mesma preencher um termo de responsabilidade, onde conste a medicação e a posologia.

NORMA XIX

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os cuidados de enfermagem ou cuidados médicos da Instituição, sempre que o desejarem, através do pagamento de uma taxa suplementar de 5 euros mensais.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente pelos familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (INEM; Centro de Saúde e Hospital);
4. Excecionalmente e em caso de indisponibilidade total por parte da família, os clientes podem ser acompanhados por uma colaboradora de Centro de Dia a consultas médicas e a realização de exames complementares de diagnóstico.

NORMA XX

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido;
2. Caso solicitado pelo cliente ou seu responsável, os cuidados de higiene e imagem são realizados pelos colaboradores de Centro de Dia de acordo com a frequência semanal acordada.

NORMA XXI

TRATAMENTO DA ROUPA

- a) Caso solicitado pelo cliente ou seu responsável, o tratamento de roupas é realizado pelos serviços de Lavandaria da Instituição;
- b) As roupas dos clientes deverão ser marcadas pelos seus familiares, a fim de evitar problemas de desaparecimento ou trocas.

NORMA XXII

TRANSPORTE

- a) Caso solicitado o transporte é realizado de para o domicilio em todos os dias úteis do ano;
- b) Para todos os clientes com mobilidade reduzida, inclusive os que utilizam cadeira de rodas, são cumpridas as medidas necessárias para a sua segurança;
- c) De manhã o transporte é efetuado para a instituição entre as 8h às 9h00 e à tarde é efetuado para o domicilio entre as 17h e 18h30.

NORMA XXIII

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos 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 cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXIV

OUTROS SERVIÇOS

- 1. O CENTRO DE DIA dispõe ainda de um serviço complementar de apoio domiciliário aos seus clientes, quando solicitado por estes, nomeadamente: cuidados de higiene pessoal e higiene habitacional.
- 2. Aos fins-de-semana e feriados, se solicitado, é fornecida também a alimentação ao domicilio.
- 3. O CENTRO DE DIA faculta também o apoio no pagamento de serviços (ex: agua, luz, gás) e na aquisição de bens materiais (ex: fraldas, medicamentos, produtos de higiene, entre outros).

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXV

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação da identificação do colaborador e sua qualificação profissional.

NORMA XXVI

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação deste CENTRO DE DIA compete a um técnico de serviço social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de garantir o bom funcionamento do serviço sob orientação da Diretora Técnica.
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- 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 atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos clientes:

- 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 colaboradores 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 atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXVIII

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 cliente 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 clientes, 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 clientes 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 com a rede de parcerias adequada 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXIX

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os 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 cliente, 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 XXXI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato

NORMA XXXIII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA XXXIV

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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 V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVI

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 XXXVII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Sugestões de Melhoria

1. Podem os clientes ou familiares fazer sugestões de melhoria ou reclamações informais a qualquer momento, quer de forma oral à Diretora Técnica, quer através do preenchimento do formulário “Sugestão de melhoria/reclamação” que se encontra numa caixa devidamente identificada na Secretaria da Instituição.

Procedimentos em caso de desaparecimento de um idoso

1. Em caso de desaparecimento, a Diretora Técnica ou a Técnica de Serviço Social contactará imediatamente com o familiar responsável pelo idoso, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis pela Instituição sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.
2. Deverá efetuar, após comunicação e consentimento do responsável do idoso, contacto imediato e pessoal com a P.S.P., dando nota do desaparecimento do cliente, informando acerca dos dados clínicos relevantes e respetiva fotografia.
3. Estes procedimentos são da responsabilidade da Diretora Técnica, a qual cumprirá as medidas tomadas acima descritas.

Procedimentos em caso de falecimento de clientes

1. Se houver suspeita de que o cliente não apresenta sinais vitais, é contactado de imediato o INEM. Se for confirmado o óbito, a Técnica de Serviço Social ou a Diretora Técnica comunicam a notícia à família para que seja dado seguimento aos procedimentos legais.
2. O funeral é da inteira responsabilidade dos familiares.

