

Centro de Dia

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Polivalente de Ega, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 10/05/91, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

A resposta Social de Centro de Dia rege-se pelos seguintes documentos:

- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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;
- Guião Técnico n.º 8 da Direcção Geral da Acção Social, Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação de Dezembro de 1996;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

Norma III

Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 4.^a.

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços.
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais.
- d) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) 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;
- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) 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;
- k) 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;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

- o) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- p) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- q) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- r) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma IV

Cuidados e Serviços

O Centro Social Polivalente, com a Resposta de Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes 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.

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Jantar;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Transporte;
- f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- g) Outros em função das necessidades dos utentes;

3. Todos os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos sábados.

4. Ao Domingo poderá ser prestado o serviço de refeições, (considerado um extra).

5. O Centro de Dia tem como colaborador de referência a Técnica de Serviço Social, que será também responsável pelo acompanhamento e supervisão dos serviços.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social:

1. Residir na área geográfica da resposta social;
2. Possuir idade mínima de 65 anos, ou inferior, e neste caso, desde que em situação de exclusão familiar ou social e sem possibilidade de qualquer outro tipo de resposta;
3. Expressar vontade em ser admitido, por si ou representante familiar;
4. Ter autonomia física suficiente para frequentar o Centro de Dia.

Norma VI

Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) B.I. ou Cartão de 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 do Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, bem como a medicação a tomar;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do 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 do cliente;

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano de segunda a sexta;
 - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 10h30 às 12h30 e das 15h00 às 16h00.
3. A ficha de identificação está disponível na secretaria da instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de ação social.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

Critérios de Priorização

São critérios de priorização na seleção dos clientes;

1. Situação de Carência Sócio Económica;
2. Risco de Isolamento/Solidão;
3. Ausência de Suporte Familiar;
4. Condições habitacionais;
5. Grau de dependência;
6. Elementos de referência a frequentar uma das respostas da Instituição;

Nota: Sempre que se verifique um encaminhamento para o Centro de Dia, pelos serviços da Segurança Social, este beneficiário terá prioridade sobre qualquer outro.

Norma VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. Os procedimentos de admissão contemplam a situação do cliente, podendo a sua admissão ser realizada no domicílio;

3. São asseguradas as condições de privacidade, confidencialidade e conforto, no atendimento ao cliente;
4. É competente para decidir o processo de admissão a Direção com o parecer da Técnica de Serviço Social.
5. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo 10 dias.
6. 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;
7. 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;
8. 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.

Norma IX

Acolhimento dos novos clientes

O Programa de Acolhimento prevê:

1. A presença do responsável pela supervisão do pessoal prestador dos cuidados, durante o programa de acolhimento do cliente;
2. Apresentação das regras de funcionamento do Centro de Dia;
3. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
4. Apresentação dos direitos e deveres de ambas as partes e das responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço;
5. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
6. Avaliar as reações do cliente;
7. Assegurar as condições para a participação das pessoas próximas do cliente no seu programa de acolhimento;
8. Divulgar os mecanismos de participação na organização da instituição.

9. 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;

10. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

11. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente;

Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Todos os clientes terão disponível no ato de Admissão o Manual de Acolhimento.

Norma X

Processo individual do Cliente

Cada cliente terá um processo individual, que será numerado e arquivado em armário de acesso reservado, onde constarão:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
10. Exemplar do contrato de prestação de serviços;

Constará ainda:

11. Registo de cada serviço prestado e respetiva data,

12. Registo de acompanhamento clínico;

Cada processo individual será permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XI

Instalações

1. O Centro de Dia é uma Resposta Social do Centro Social Polivalente que está sediado em Casal do Rosário, Ega, em edifício próprio, inserido na comunidade e as suas instalações são compostas por áreas funcionais, tais como:

- a) Área de acesso – átrio, sala de espera e instalação sanitária do público.
- b) Área de direção e dos serviços técnicos – Gabinete do Técnico de Serviço Social, sala de reuniões e gabinete administrativo.
- c) Área de serviços – cozinha, e lavandaria;
- d) Área de Instalação do pessoal – sala de convívio/repouso com vestiários e instalação sanitária.
- e) Outros espaços de utilização dos clientes – Refeitório, sala de convívio, sala de atividades, salão de festas, logradouros e jardins.
- f) Outros – Arrecadação.

Norma XII

Horário de Funcionamento

A Resposta Social funciona de Segunda a Sábado, das 7h45 às 20h00.

Norma XIII

Cálculo do Rendimento Per Capita

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

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

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 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 XIV

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** (por exemplo):

Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª	De segunda a sexta	Sábados
Os previstos no n.º 1 e n.º 2	50%	60%
O Almoço ao Domingo é considerado um extra, taxado a 3% mês, não superior a 12€.		
Na Higiene Pessoal considera-se apenas um banho semanal. Para além deste número é considerado um serviço extra, taxado a 0,25% por cada banho, nunca superior a 20€/mês.		

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XV 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 convencionou 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/precário em vigor, o cliente será avisado com pelo menos um mês de antecedência.

Qualquer alteração será feita sempre que após uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

6. Consideram-se serviços extraordinários não contemplados na comparticipação mensal a:

- a) Aquisição de Medicamentos;
- b) Aquisição de Fraldas;
- c) Acompanhamento a consultas médicas num raio superior a 10Km (obedece ao pagamento de transporte de acordo com a tabela afixada).

A instituição desenvolve ainda:

- d) Serviço de apoio domiciliário (conforme tabela afixada);

8. Perante ausências de pagamento superior a 60 dias a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

10. Sempre que o utente pretenda interromper temporariamente os serviços de Centro de Dia deverá avisar no mínimo com oito dias de antecedência, pois caso contrário terá que proceder ao pagamento da prestação estabelecida.

11. A Direcção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, quando através de uma análise socioeconómica do agregado familiar se conclua a sua impossibilidade.

12. As comparticipações serão actualizadas todos os anos de acordo com legislação em vigor.

Norma XV

Montante e 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 25% comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

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 XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês relativamente ao mês transato, das 8h00 às 17h00, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento pode ser feito por transferência bancária, em numerário ou cheque;
3. Os serviços extras, constarão no recibo mensal, devidamente identificados e serão pagos no período referido n.º 1 da norma XIV.
4. O pagamento de “compras” e medicamentos são da responsabilidade do utente.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XVII

Geral

1. Os cuidados a prestar são negociados com o cliente/família e prestados com a sua colaboração. Depois de definidos serão celebrados contratos de prestação de serviços com os clientes. Sempre que se justifique, para dar resposta às necessidades individuais dos clientes os serviços poderão sofrer alterações sendo estes negociados com os clientes/famílias antes da sua implementação.
2. São mantidos registos, datados e assinados, relativamente aos serviços que se prestam.
3. Todos os serviços não contemplados no presente regulamento serão estruturados tendo em conta as Normativas da Segurança Social em vigor, bem como as necessidades do cliente e disponibilidade da instituição.

Norma XVIII

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de:

Pequeno-almoço – Às 9h20

Almoço – Às 12h30

Lanche – Às 15h30

Jantar – Às 18h00

2. As refeições são confeccionadas nas instalações do Centro de Dia, e serão confeccionadas pouco tempo antes de serem consumidas. Os clientes que necessitem de ajuda na tomada da refeição serão devidamente apoiados e poderão ser solicitadas ementas de dieta especiais, consoante a situação clínica do cliente, bem como existe a possibilidade de um suplemento à refeição de acordo com a situação específica de cada utente.

3. A ementa semanal é afixada, à sexta-feira (dois dias de antecedência), em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

5. Serão entregues suplementos alimentares para os diabéticos.

7. O Pequeno-almoço será composto por duas sandes com queijo, manteiga, marmelada ou outro e leite, café ou chá. O almoço e o Jantar serão constituídos por uma sopa, um segundo prato de carne ou peixe (alternado), pão, salada e sobremesa, conforme ementa afixada. O lanche é variado, mantendo-se diariamente o leite, chá ou café (conforme ementa afixada).

Norma XIX

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

Norma XX

Tratamento de Roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. O serviço poderá ser realizado na instituição ou no domicílio do cliente.

Norma XXI

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Para a persecução das Atividades de Animação será realizado anualmente um Plano de Atividades, contendo as linhas gerais de atuação, fazendo-se á posteriori um plano semanal com as atividades específicas (sub-planos).
2. Para a elaboração do Plano serão auscultados os clientes e tido em conta as necessidades e interesses de cada um;
3. O Plano de Atividades será avaliado no mínimo anualmente, mediante a elaboração do Relatório de Atividades.
4. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. As refeições bem como as despesas de transporte serão da responsabilidade da instituição.
7. Qualquer deslocação ao exterior por iniciativa própria do cliente é da responsabilidade do mesmo.
8. Sempre que se verifique necessidade do serviço de acompanhamento ao exterior, este deve ser identificado/explicado e solicitado no mínimo com três dias de antecedência ao Técnico de Serviço Social. A hora e o colaborador de acompanhamento serão definidos após avaliação do motivo apresentado.

Norma XXII

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso os familiares.
3. A instituição terá um responsável pela gestão e controle de medicação.

Norma XXIII

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. A instituição terá um responsável pelo acompanhamento dos clientes a consultas médicas, exames, ou outro;
4. Sempre que se verifique necessidade do serviço de acompanhamento a consultas médicas, este deve ser solicitado no mínimo com oito dias de antecedência.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

Norma XXIV

Transporte

1. O transporte dos do domicílio dos utentes para a instituição, bem como o seu regresso é assegurado pela Instituição.
2. A recolha dos utentes tem início às 7h45 e termina por volta das 9h30.
O regresso ao domicílio tem início às 18h30 e termina por volta das 20h00.

Norma XXV

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio, o Centro de Dia, pode providenciar o seu empréstimo.

Norma XXVI

Outros Serviços

A instituição poderá realizar outros serviços em função das necessidades e interesse dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário, complementares ao Centro de Dia, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, por ser considerado um serviço extra, devendo o utente ser informado do valor acrescido.

CAPÍTULO V

Recursos Humanos

Norma XXVII

Quadro de Pessoal

1.O Quadro de Pessoal afeto ao Centro de Dia, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Quadro de Pessoal

Habilitações Literárias		Afectação	Conteúdo Funcional	Observações
Licenciatura em Serviço Social	Director Técnico	50%	Dirigir o funcionamento da instituição dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal. Providenciar para que todos os serviços sejam prestados com qualidade e em respeito com os normativos em vigor. Elaborar horários e promover a gestão do pessoal. Promover o bem estar dos clientes e famílias, entre outros	O previsto no Despacho Normativo n.º 62/99, do Diário da República 1. ^a Série B, n.º 264 de 12.11.99.

Regulamento Interno de Funcionamento de Centro de Dia

Licenciatura em Serviço Social	Técnica de Serviço Social	50%	Apoyo aos utentes e/ou às famílias; Manuseamento e atualização dos processos individuais. Elaboração do PDI; Assegurar a articulação com outros serviços tendo em conta o Bem-estar geral dos utentes e suas famílias; Apoiar na criação e animação das atividades, em colaboração com a equipa de Animação. Assegurar diariamente a satisfação das necessidades físicas, afetivas e cognitivas dos idosos, entre outros.	Guião Técnico em vigor (Dezembro 1996) referente ao serviço em causa
Animador Social	Animador Sócio Cultural	30%	Elaborar o Plano anual de atividades; Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade; fomentar a participação dos idosos nas atividades diárias da instituição.	Guião Técnico em vigor (Dezembro 1996) referente ao serviço em causa
9.º Ano	Encarre. de Serv. Gerais	50%	Organiza, coordena e orienta as atividades desenvolvidas pelos colaboradores da sua responsabilidade; Supervisiona os serviços e o modo como são realizados, mantém em ordem o Inventário da instituição, entre outros serviços.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
9.º Ano	Ajudante de Ação Directa	100%	Executar os cuidados de higiene dos clientes, distribuir refeições, tratamento de roupas dos clientes, acompanhar os clientes nas deslocações ao exterior a ou a consultas médicas.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
4.º Ano	Auxiliar de Serviços Gerais	100%	Proceder à limpeza das instalações, asseguram o transporte de alimentos ou outros, servem refeições, desempenham funções de estafeta, entre outros.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
9.º Ano	Cozinheira	100%	Prepara têmpera e cozinha os alimentos destinados á refeições, recebe os alimentos/produtos necessários à sua confeção e é responsável pela sua conservação e zela pela limpeza da cozinha e utensílios.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho
Licenciatura em Contabilidade	Contabilista	50%	Estuda a planificação de circuitos contabilísticos de forma a assegurar uma recolha de elementos precisos com vista à determinação de custos de resultados da exploração. Elabora o plano de contas a utilizar; Promove o cumprimento da legislação comercial e fiscal; Supervisiona a escritura dos registos e livros de contabilidade e organiza e assegura o controlo da execução do orçamento; Elabora e certifica os balancetes e outras informações. Procedo ao apuramento de resultados dirigindo o encerramento de contas e o relatório explicativo que acompanha a apresentação de contas. Efetua as revisões contabilísticas necessárias e é o responsável pela contabilidade da Instituição.	O previsto no Contrato Coletivo de Trabalho Avença

Nota: a) A instituição tem ainda como elementos de suporte mais 1 CEI a 100%, com a categoria de Ajudante Familiar e 2 elemento com a categoria de Auxiliar de Serviços Gerais afetos a 50%.

Norma XXVIII

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica 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/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada de Serviços Gerais e Direção.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Norma XXIX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- 1) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 2) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 3) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- 4) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 5) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- 6) Receber Serviços prestados com qualidade;
- 7) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Centro de Dia;
- 8) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 9) Ter acesso à ementa semanal.
- 10) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

- 11) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Norma XXX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- 1) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- 2) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
- 3) Cumprir as regras expressas no regulamento interno ou outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- 4) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 5) Respeitar todos os clientes do serviço, dirigentes, funcionários e visitantes;
- 6) Respeitar os horários de funcionamento;
- 7) Satisfazer de 1 a 10 do mês seguinte a mensalidade do mês anterior;
- 8) Avisar com oito dias de antecedência, caso queira interromper os Serviços da Instituição;
- 9) Não fazer referências que possam de alguma forma depreciar ou diminuir a imagem do Centro Social Polivalente de Ega, dos corpos gerentes e dos funcionários;
- 10) Cumprir rigorosamente as ordens e orientações médicas bem como as prescrições médicas inclusive dietas, bem como comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita. Qualquer alteração ou incumprimento destas normas será de sua inteira responsabilidade.

Norma XXXI

Deveres dos colaboradores

Todos os colaboradores ao serviço da Instituição deverão:

- 1) Ser sujeitos a observação médica, no mínimo, uma vez por ano, obtendo dessa observação médica documento comprovativo do seu estado de

- saúde. Deverá igualmente apresentar, devidamente actualizado o seu Boletim Individual de Vacinas;
- 2) Andar devidamente identificado durante o período de serviço;
 - 3) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade o Centro Social Polivalente de Ega, todos os que nele trabalham ou que por ele são servidos, como a hierarquia instituída. O que implica que sejam zelosos, responsáveis, diligentes e sigilosos, na sua relação com os utentes e ao nível das suas funções;
 - 4) Estar disponível dentro do seu horário de trabalho para executar qualquer função extraordinária.

Norma XXXII

Direitos dos colaboradores

Os colaboradores têm direito:

- 1) A formação profissional;
- 2) A trabalhar as horas previstas no contrato de trabalho, essencialmente em Regime fixo (de acordo com as categorias Profissionais e Convenção Coletiva das IPSS).
- 3) A faltar sempre que necessário desde que formalmente comunicada, através dos impressos indicados.
- 4) A fardamento adequado ao serviço que desempenham.
- 5) A remuneração adequada à sua categoria profissional.
- 6) A períodos de férias (de acordo com a legislação em vigor).

Norma XXXIII

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

- 1) Admitir/Selecionar os clientes de acordo com o Regulamento Interno;
- 2) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- 3) Ser respeitado pelos clientes;
- 4) Receber a participação dos clientes nas datas previstas;

- 5) Reavaliar a admissão de um cliente caso este não cumpra o Regulamento Interno;
- 6) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 7) 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.
- 8) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 9) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

Norma XXXIV

Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

- 1) Proceder à admissão dos utentes em harmonia com os critérios definidos no regulamento,
- 2) Manter o processo dos utentes atualizados;
- 3) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- 4) Garantir a qualidade do serviço;
- 5) Promover o conforto necessário ao bem-estar do utente e o respeito pela dignidade humana através de adequada e eficiente prestação de serviços;
- 6) Assegurar o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
- 7) Dinamizar ações que proporcionem a participação na vida da instituição;
- 8) Assegurar a existência de recursos humanos adequados bem como a formação destes, avaliando o seu desempenho através da auscultação dos utentes;

- 9) Articular sempre que possível e se justifique, com outros serviços e instituições, garantindo a qualidade do serviço e a diversidade de Respostas,
- 10) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do Serviço.
- 11) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 12) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 13) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

Norma XXXV

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente 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 utente, 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 XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% em ausências de 7 a 14 dias seguidos e de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Norma XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não imputável ao Prestador

1. O cliente poderá denunciar o contrato, por alteração de residência, integração em outro serviço, por denúncia escrita com oito dias de antecedência ou por morte, sem qualquer prejuízo para o mesmo.
2. Em caso de cessação sem aviso prévio o cliente terá de pagar a mensalidade por inteiro.

Norma XXXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Polivalente de Ega possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico, sempre que desejado.

Norma XXXIX

Livro de Registo de Ocorrências

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

Norma XL

Informações/Sugestões

A instituição para a persecução da melhoria contínua, possui uma caixa de sugestões, afixada na sede, destinada a clientes, famílias, parceiros, fornecedores, colaboradores e sócios. As sugestões serão tratadas pela Direção Técnica e pela Direção.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Norma XLI

Alterações ao 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. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis do Centro Social Polivalente de Ega, deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS/ Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social;

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 XLII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Polivalente de Ega e Serviço Técnicos, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XLIII

Disposições Complementares

A instituição presta serviços continuamente (Segunda a Domingo)

Todos os serviços e utentes estão abrangidos por contrato de seguro.

Norma XLIV

Aprovação

Aprovado em reunião de direcção a ____/____/____

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em ____/____/____

A Direcção

Regulamento Interno de Funcionamento de Centro de Dia

.....

O utente/familiar responsável por..... ,
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento
Interno de Funcionamento de Centro de Dia, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente)