

Regulamento Interno

Centro de dia



*Centro Paroquial
de Solidariedade Social*
Santa Ovaia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Santa Ovaia, concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 21/10/2009.

O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o n.º 18/82, a fls. 75 verso e 76, no livro das Associações de Solidariedade Social em 30/03/82, e rege-se pelos seguintes objetivos ou normas:

- Promover ações de Solidariedade Social, incentivando o respeito e dignidade humana, no espírito de convivência e o seu aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral. Os fins que objetivamente prosseguirá serão entre outros o apoio à Família, Infância e aos Idosos, preconizados pelas respostas sociais de Estrutura Residencial para a Pessoa Idosa, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- Paralelamente, e na sequência dos objetivos da Instituição, desenvolver atividades de apoio social, cultural, recreativo e de saúde dirigidas à comunidade.

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia tem por âmbito de ação o território da Paróquia de Santa Ovaia, podendo, quando se justifique e dentro do limite das possibilidades, estender essa ação aos habitantes das paróquias vizinhas.

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) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) 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;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Definição de Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar.

NORMA IV

Objetivos da resposta social

Os objetivos da resposta social de Centro de Dia são os seguintes:

- a) Fomentar a permanência do cliente 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 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 V

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA assegura a prestação dos seguintes serviços na Resposta Social de Centro de Dia:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, fisioterapia e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente: pequeno-almoço, almoço e lanche;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Acompanhamento médico;

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

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Jantar;
- e) Outros serviços (em função das necessidades dos clientes, serviços de apoio domiciliário)

3. Existem outros serviços ou atividades prestadas que não estão contempladas na comparticipação, de seguida mencionados, nos quais o Centro Paroquial de Solidariedade Social, não se compromete a pagar, os mesmos, debitados separadamente aos clientes e/ou responsáveis:

- a) Medicação;
- b) Serviço de Cabeleireiro;
- c) São asseguradas as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos, ficando a cargo dos clientes, custos com consultas e/ou tratamentos de enfermagem particulares;
- d) Custos de fraldas e pensos, soros, algaliações, cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas;
- e) Transporte nas deslocações a consultas médicas de urgência e/ou de outras especialidades, ou a pedido dos clientes;
- f) Custo por acompanhamento do cliente a consulta e exames médicos;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excecionais a considerar individualmente;
2. Ser residente na área de intervenção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia;
3. Vontade expressa do cliente em ser admitido;
4. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

NORMA VIII

Candidatura

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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.6. Declaração assinada pelo cliente autorizando a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.7. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado.
2. O período de candidatura decorre de Segunda a Sexta-Feira e será efetuado junto da Diretora Técnica.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30m -17h30m.

ambas as partes, data de início e fim do período do contrato, condições de suspensão e/ ou rescisão da prestação de serviços, serviços e atividades a prestar, bem como os preços dos serviços e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;

6. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade do cliente se adaptar, findo o qual passará a definitivo;
7. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção, sendo a tramitação equivalente à de uma admissão normal;
8. Nos termos do número anterior, deve a Diretora Técnica fazer relatório justificativo da urgência da admissão provisória e comunicar aos membros da Direção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes é feito pela Diretora Técnica, promovendo a facilidade da sua integração, ou na sua impossibilidade, por alguém nomeado pelo mesmo, que fará a apresentação do novo cliente aos restantes colaboradoras e aos outros clientes do Centro de Dia

No processo de acolhimento, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, internas e externas, com vista a estabelecerem-se laços de proximidade, facilitando a sua adaptação, promovendo o seu bem estar, facilitadores do processo.

O processo de acolhimento engloba:

- a. Apresentação da equipa responsável pelo acompanhamento diário com o cliente;
- b. Apresentação das instalações e dos clientes de modo a facilitar a sua integração na insituição;
- c. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- d. Transmitir as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- e. Prestar esclarecimentos sobre a alimentação, higiene, atividades e outros aspetos relacionados com o dia a dia;

- f. Do acolhimento faz ainda parte a elaboração do programa de acolhimento, com monitorização dos serviços prestados e o relatório do programa de acolhimento.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Do processo individual do cliente devem constar:

- Os documentos referidos no número 1 da Norma VIII deste regulamento;
- Ficha com elementos de identificação/inscrição pessoal (nome, morada, data de nascimento, estado civil, nacionalidade, contactos do familiar ou responsável, ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade, indicação do médico assistente, elementos sobre a situação social, financeira e de saúde, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos que sejam relevantes);
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- Lista de bens pessoais, quando são entregues pelo cliente à instituição para guardar;
- Programa de acolhimento inicial;
- Folha de registo de ocorrências e de evolução da situação dos clientes;
- Plano de cuidados ou serviços a prestar;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Outra documentação e registos relevantes.

Para além do processo individual do cliente, existe também o processo clínico que contém todos os registos de acompanhamento da equipa de saúde da Instituição.

NORMA XIII

Listas de Espera

1. Quando não é possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente, por contacto presencial ou telefónico, a existência de lista de espera e a sua posição;
2. A inscrição na lista de espera terá a validade de seis meses. Decorrido o período mencionado, caso não exista renovação, considerar-se-á anulada;

3. Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se à reavaliação dos requisitos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA encontra-se sediado na Rua Dr. João Martins nº 8, Santa Ovaia, freguesia do concelho de Oliveira do Hospital, distrito de Coimbra e as suas instalações são compostas por um edifício onde funcionam as respostas sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A resposta social de Centro de Dia é composta por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício, entendendo-se por áreas funcionais o conjunto de compartimentos e espaços necessários para realizar determinadas funções específicas, devidamente articuladas entre si, de forma a possibilitar o bom funcionamento. Deste modo, as áreas funcionais são as seguintes:
 - Área de acesso / átrio;
 - Sala de refeições;
 - Salas de estar e convívio;
 - Cozinha;
 - Despensa do dia;
 - Economato;
 - Despensa (arrumação de produtos de Higiene/limpeza);
 - Instalações sanitárias para clientes;
 - Instalações sanitárias para colaboradores/as;
 - Vestiários (para colaboradores/as);
 - Lavandaria (tratamento de roupas dos clientes);
 - Gabinete de Saúde (serviço de enfermagem e consultas médicas);
 - Sala de Reflexão /Capela;
 - Gabinete da Diretora Técnica;
 - Serviços administrativos;
 - Sala da Direção/Reuniões;

- Sala de Fisioterapia.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de segunda-feira a sexta-feira;
2. O horário de funcionamento é das 8h30m às 17h30m;

NORMA XVI

Horário de Visitas

O horário estabelecido para as visitas na resposta social de Centro de Dia é de segunda-feira a sexta-feira, nos seguintes períodos:

- ❖ 1º período – 14h00m às 15h30m;
- ❖ 2º período – 17h00m às 17h30m.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da participação é efetuado entre o dia 01 e 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, de segunda a sexta, das 9h.00 às 12h:00 ou mediante transferência bancária;
2. O não pagamento da participação mensal, por um período de 2 meses sem justificação, permite à Direção a suspensão da prestação de serviços ou a exclusão do cliente;
3. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, quando através de uma análise sócio-económica do agregado familiar se conclua a impossibilidade do mesmo assegurar a mensalidade.
4. Esta participação poderá ser acrescida, pela utilização de serviços extra, que estão indicados na norma VI ponto n.º 3 do presente regulamento. O seu pagamento será efetuado no mês seguinte.

NORMA XVIII

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. As mensalidades ou participações familiares são calculadas de acordo com a Circular Normativa n.º 5, de 16/12/2014;



2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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;
- f) Considera-se que a situação económica comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento 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 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 seguros 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, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à 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 resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente, os juros dos 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);

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XIX

Tabla de comparticipação

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços descritos na **NORMA VI** e equipamentos sociais determinado em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, segundo as seguintes percentagens:

- a) Dias úteis 40% + fins de semana 45%
- b) Apenas o previsto no n.º 1, da norma VI.
- c) Dias úteis 45% + fins de semana 50%
- d) Previsto o n.º 1 + alínea a) e b) do n.º 2 da norma VI.
- e) Dias úteis 50% + fins de semana 55%
- f) Previsto o n.º 1, alínea a) e b) + alínea c) e d) do n.º 2 da norma VI.
- g) Dias úteis 55% + fins de semana 60%

- h) Previsto o n.º 1 e 2 da norma VI.
2. Quanto à prova de rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - 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;
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

NORMA XX

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

- 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;
- Haverá lugar a uma redução de 10 % da mensalidade a pagar pelo cliente quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias não interpolados (a instituição pode decidir uma percentagem superior);
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

NORMA XXI

Refeições

- O CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, compromete-se a fornecer diariamente:
 - Pequeno almoço – 09h00m;
 - Almoço – 12h30m;
 - Lanche – 16h00m;
 - Jantar – 19h30m;
- As refeições serão servidas no refeitório nos horários enunciados;

3. As ementas são elaboradas semanalmente e afixadas na Instituição, no último dia útil da semana (anterior);
4. As ementas são datadas e assinadas pelo responsável pela sua elaboração;
5. Caso o cliente não venha almoçar à Instituição, deverá comunicá-lo com a devida antecedência, no máximo até às 17h00m do dia anterior;
6. A existência de dietas só terá lugar em situações de prescrição médica.
7. Os familiares dos clientes da instituição, podem oferecer alguns géneros alimentares (como chocolates, bolos, rebuçados, sumos, ...) sempre que estes não sejam prejudiciais ao cliente e sejam entregues à funcionária responsável para os guardarem em local próprio, para não se deteriorarem ou provocarem maus cheiros, identificando-os corretamente.

NORMA XXII

Atividades/Serviços Prestados

Dentro das instalações da instituição terão de ser cumpridas as seguintes regras de funcionamento:

- Não será permitido fumar;
- O cliente terá que respeitar as regras estabelecidas e contribuir para um bom ambiente, bem-estar e equilíbrio da Instituição, bem como para o seu normal funcionamento;
- O cliente deve ainda, zelar pela conservação e limpeza das instalações, equipamento, mobiliário e materiais;
- Sempre que um cliente, visita ou funcionário da instituição seja responsável por prejudicar a tranquilidade ou bem-estar necessário ao bom funcionamento da resposta social Centro de Dia, estará sujeito a situações de advertência ou expulsão, conforme a gravidade; Qualquer situação de gravidade será discutida em reunião de Direção, contando com a presença dos implicados na situação e posteriormente a decisão da pena a aplicar. A pena poderá ser, numa primeira vez, suspensão no domicílio, por tempo a determinar e na segunda situação poderá mesmo ser de expulsão;
- Os clientes têm conhecimento dos serviços prestados antes da data de admissão, optando pelos serviços de acordo com as suas necessidades;
- Terão informação do horário e das condições dos serviços prestados;

NORMA XXIV

Passeios ou Deslocações

1. A Diretora Técnica, em colaboração com outros técnicos da área de animação, é responsável pela coordenação e elaboração de passeios ou deslocações promovidos pela Instituição, de acordo com o plano de atividades anual estabelecido e afixado em local visível, depois de aprovado pela Direção;
2. Os clientes são avisados sempre que a atividade planeada sofre alteração de datas ou local de execução;
3. Os familiares ou responsáveis dos clientes são sempre informados dos passeios ou deslocações em que os mesmos vão participar. Nos casos em que o cliente não apresenta capacidades para manifestar a sua vontade própria, a decisão de participação na atividade é tomada pelos familiares/responsáveis, em conjunto com a Diretora Técnica.

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal 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, definido de acordo com a legislação em vigor;
2. O pessoal afeto à resposta social de Centro de Dia:
 - a. Diretora Técnica, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - b. Animadora sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - c. Médico, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - d. Fisioterapeuta;
 - e. Ajudante de Ação Direta;
 - f. Cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - g. Ajudantes de cozinheira, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - h. Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais.
3. Funções do pessoal afeto à resposta social Centro de Dia.
 - ± Diretora TécnicaNo âmbito da gestão:

- ✿ Dirigir o funcionamento da resposta social, coordenando o pessoal e supervisionando a interação com pessoal afeto a outras respostas sociais;
- ✿ Providenciar, em articulação com o sector da cozinha, que as refeições sejam confeccionadas e servidas nas melhores condições, elaborando as ementes e procedendo à sua afixação;
- ✿ Elaborar os planos de cuidados individualizados;
- ✿ Promover reuniões periódicas com os clientes e pessoal, enfatizando a temática do relacionamento interpessoal;
- ✿ Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação profissional e propor e/ou promover ações de formação, de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- ✿ Participar nas reuniões da Direção, quando solicitada a sua presença;
- ✿ Propor a admissão de pessoal, quando o funcionamento da Instituição o exija;
- ✿ Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- ✿ Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- ✿ Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- ✿ Zelar pela efetiva aplicação do Regulamento Interno e, quando necessário, propor à Direção alterações ao documento;
- ✿ Zelar pelo conforto dos clientes e preservação da qualidade dos espaços e atendimento;
- ✿ Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente, à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.

No âmbito do Serviço Social:

- ✿ Avaliar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a admissão;
- ✿ Organizar e atualizar o processo individual de cada cliente;

- ✿ Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares e comunidade em geral;
- ✿ Tomar conhecimento da saída dos clientes;
- ✿ Realizar contactos com as famílias dos clientes, fomentando a sua participação e colaboração na vida da Instituição;
- ✿ Verificar a comparticipação do cliente de acordo com a orientação normativa das comparticipações familiares;
- ✿ Realizar atendimentos à comunidade.

No âmbito da Animação/Ocupação:

- ✿ Participar na elaboração do plano anual de atividades, em colaboração com outros técnicos, clientes, família e parceiros da Instituição;
- ✿ Fomentar a participação dos clientes na vida diária da Instituição;
- ✿ Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre Instituições, sobretudo ao nível do concelho.

✚ Animadora sociocultural:

- Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes;
- Participar na elaboração do plano anual de atividades, em colaboração com outros técnicos, clientes, família e parceiros da Instituição;
- Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização.

✚ Médico:

- Efetuar exames médicos e requisitar exames auxiliares de diagnóstico;
- Realizar diagnósticos médicos;

- Encaminhar os clientes para consultas de especialidade, quando necessário;
- Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças;
- Colaborar na organização do Processo clínico dos clientes.

✚ Fisioterapeuta:

- Examina os diagnósticos médicos, com o objetivo de formar a sua própria avaliação do caso e poder propor um programa de tratamento;

Centra-se na análise e avaliação do movimento e da postura, baseadas na estrutura e função do corpo, utilizando modalidades educativas e terapêuticas específicas com base essencialmente no movimento nas terapias manipulativas e em meios físicos e naturais, com a finalidade de promoção da saúde e prevenção da doença, da deficiência, de incapacidade e da inadaptação;

- Tratar, habilitar ou reabilitar indivíduos com disfunções de natureza física, mental, de desenvolvimento ou outras, incluindo a dor, com o objetivo de os ajudar a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida

✚ Ajudante de Ação Direta:

- Acompanhar os clientes, dentro e fora do estabelecimento e/ou serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;
- Colaborar nas tarefas de alimentação dos clientes;
- Recolher e preservar os utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos – aplicação de cremes medicinais e

Handwritten signature

administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;

- Substituir as roupas de casa de banho, bem como o vestuário dos clientes e proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas sujas;
- Manter as condições de higiene e salubridade da Instituição;
- Conduzir, quando habilitado, as viaturas da Instituição.

✚ Cozinheira:

- Preparar, confeccionar e emprar as refeições;
- Receber os produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- Colaborar nas encomendas dos géneros alimentares necessários à confeção das refeições;
- Colaborar na elaboração das ementas;
- Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- Apresentar à Diretora Técnica a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha.

✚ Ajudante de cozinha:

- Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir a cozinheira nas suas faltas e/ou impedimentos.

✚ Motorista

- Proceder à condução de veículos ligeiros;
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- Verificar os níveis de óleo, água e pressão dos pneus.

NORMA XXVI

Direção Técnica

A Direção Técnica compete a um técnico Superior de Serviço Social, nos termos da norma XII do Guião Técnico de Centro de Dia.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- ◆ Ser tratado com respeito, dignidade e afetividade, na sua individualidade;
- ◆ Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas na Instituição;
- ◆ Ser informado dos assuntos do seu interesse, bem como participar e opinar sobre os mesmos;
- ◆ Obter a satisfação das suas necessidades básicas, sejam elas, físicas, psíquicas, sociais e/ou espirituais;
- ◆ Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, preservando e respeitando a sua vida privada;
- ◆ Ser assegurado por um seguro de responsabilidade civil;
- ◆ Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- ◆ Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
- ◆ Apresentar reclamações/sugestões sobre o serviço à Diretora Técnica ou à pessoa responsável pela Instituição.

NORMA XXVIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Instituição, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;



- Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausenta da resposta social de Centro de Dia por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno, as quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na resposta social, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Respeitar os horários das refeições para não prejudicar o funcionamento da Instituição;
- Evitar situações de conflitos, com o intuito de um relacionamento saudável entre os clientes e da Instituição, na sua globalidade;
- Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- Não fumar, exceto nos locais autorizados para o efeito;
- Tratar com urbanidade e correção os restantes clientes, colaboradores e Direção;
- Comunicar qualquer ausência que impossibilite/inviabilize a prestação de serviços;
- Efetuar o pagamento da participação familiar, de acordo com o contrato de prestação de serviços estabelecido.

NORMA XXIX

Direitos dos colaboradores

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser respeitado pela sua identidade e personalidade;
- b) Usufruir de uma refeição por cada dia de trabalho realizado na Instituição;
- c) Utilizar o telefone, gratuitamente, em situações de emergência;
- d) Receber o vencimento, de acordo com a tabela salarial do sector;
- e) Gozar os dias de férias, de acordo com a legislação, sendo escolhidos intercaladamente, de forma a não prejudicar o funcionamento da Instituição.

NORMA XXX

Deveres dos colaboradores

Nos termos da legislação em vigor, são deveres dos colaboradores:

- a) Manifestar higiene pessoal e uma imagem cuidada;
- b) Utilizar uma conduta discreta na abordagem aos clientes;
- c) Usar calçado e vestuário adequados e confortáveis à realização das atividades;

RSJ

- d) Zelar pela segurança e privacidade do cliente;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes, clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e demais pessoas que entrem e mantenham contacto com a entidade patronal;
- f) Ser assíduo e realizar as tarefas com zelo e diligência;
- g) Obedecer aos superiores hierárquicos, no que respeita à execução e disciplina de trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
- h) Guardar lealdade à Instituição e sigilo profissional, não divulgando informações que violem a sua privacidade ou a dos seus clientes;
- i) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente, dos que lhe estiverem confiados;
- j) Manter e aperfeiçoar as aptidões profissionais, participando ativamente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição;
- k) Cumprir as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho;
- l) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
- m) Ser pontual, comparecendo no local de trabalho no horário atribuído;
- n) Justificar as suas faltas ou ausências.

NORMA XXXI

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- Exigir ao cliente, família e/ou responsável, o pagamento da participação familiar até ao dia 10 de cada mês;
- Na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial.

NORMA XXXII

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;

- Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social;
- Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativa adequada ao normal desenvolvimento das atividades, de acordo com as normas em vigor;
- Dispor de um Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;
- Planificar, anualmente, as atividades a desenvolver;
- Celebrar, sob a forma escrita, contratos de prestação de serviço com os clientes ou seus representantes legais;
- Afixar o nome da Diretora Técnica e outra documentação exigível pela legislação/normativos da resposta social, em local visível;
- Fornecer ao Centro Distrital informações e outros dados, designadamente de natureza estatística e, em especial, as alterações de frequência de clientes, em conformidade com a Orientação Técnica divulgada na Circular n.º5, de 023/12/2014, da Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social;
- Considerar as orientações normativas emitidas pelos serviços competentes do ministério da tutela, nomeadamente, no âmbito de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos clientes e famílias/responsáveis pela utilização dos equipamentos e serviços;
- Colaborar com o Centro Distrital e com outras instituições e organismos, tendo em vista o desenvolvimento de atividades de interesse comum e o melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis;
- Avaliar o funcionamento da resposta social.

NORMA XXXIII

Medidas Disciplinares

1. O cliente cuja conduta prejudique a tranquilidade, boa convivência, bem-estar e equilíbrio da Instituição, bem como o seu normal funcionamento, poderá, conforme a sua gravidade e reincidência, ser alvo das seguintes sanções:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão registada;
 - c) Suspensão temporária;
 - d) Expulsão da Instituição.
2. Quando o cliente manifestar problemas comportamentais, incluindo ou não agressões físicas a outros, os familiares e/ou responsáveis deverão ser

imediatamente informados desse facto, por escrito, através de carta registada com aviso de receção.

3. Em caso de danos, imputáveis ao cliente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis, ficam obrigados a indemnizar os lesados pelos prejuízos causados.

NORMA XXXIV

Aplicação de Medidas Disciplinares

1. As medidas disciplinares serão aplicadas aos clientes, após a elaboração de um relatório pela Diretora Técnica, dando conhecimento à Direção;
2. A aplicação das medidas disciplinares previstas na Norma XXXIII compete à Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia;
3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas b), c) e d) do número 1 da Norma XXXIII, está dependente da prévia auscultação do familiar e/ou responsável pelo cliente.

NORMA XXXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Quando dinheiro, valores e objetos dos clientes são confinados, pelo cliente e/ou família, à guarda da Instituição deverão constar em registo próprio de cada cliente.
2. Estes valores e/ou objetos são guardados no cofre, em envelopes individuais, sendo efetuada uma conta corrente dos movimentos efetuados;
3. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos que não tenham sido declarados ou confinados à sua guarda.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente, nas seguintes situações:

1. Quando o cliente não se encontra no seu domicílio por hospitalização e/ou realização de tratamentos;
2. Quando o cliente se ausenta por motivo de férias, devendo a interrupção do serviço ser comunicada com 8 dias de antecedência;



3. Quando os familiares e/ou responsáveis desejarem levar o cliente para sua casa. Nesta situação, o cliente e/ou familiares têm que avisar a Instituição com antecedência de 72 horas, assim como o período de ausência.

NORMA XXXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e a Direção do CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, deverá ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no qual conste os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O Presente contrato pode cessar nas seguintes conjunturas:

- Por decisão unilateral do cliente ou familiar/responsável, a qualquer momento da vigência do contrato, devendo a Instituição ser informada por escrito até ao dia vinte do mês anterior à cessação;
- Por decisão unilateral da Instituição, caso o cliente ou familiar/responsável deixe de cumprir as obrigações assumidas nos termos do contrato e estipuladas no Regulamento Interno, devendo informar com um pré-aviso de quinze dias;
- Por falecimento do cliente.

NORMA XXXIX

Negligência/Maus-tratos aos Clientes

1. Os maus-tratos podem ser cometidos com intencionalidade ou por negligência, sendo censuráveis e inaceitáveis, pela inconsideração de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas suas consequências nefastas:
 - 1.1. Os maus-tratos intencionais contemplam situações de ofensas e agressões físicas, psicológicas, sexuais e/ou prejuízos patrimoniais;
 - 1.2. Os maus-tratos por negligência são cometidos por ignorância, incompreensão ou insensibilidade e correspondem a comportamentos como: não facilitar o convívio do cliente com a família ou pessoas significativas; não prestar a devida atenção aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos,

- frustrações; descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, bem como da sua higiene e conforto;
2. Os maus-tratos podem, igualmente, ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica. Uma boa intervenção exige a compreensão dos motivos dos comportamentos violentos e maus-tratos;
 3. Os clientes e/ou os seus representantes devem apresentar queixa à Diretora Técnica;
 4. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência, a Diretora Técnica deve:
 - Escutar, atentamente, o cliente e confirmar as informações por este prestadas;
 - Questionar o cliente, evitando questões cujas respostas sejam “Sim” ou “Não”, de modo a possibilitar o relato dos acontecimentos;
 - Mostrar que acredita nos factos;
 - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
 - Explicar ao cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
 - Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
 5. Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos, o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão.

NORMA XL

Negligência/Maus-tratos aos Clientes por parte dos colaboradores

1. Quando um colaborador suspeita que um colega não responde às necessidades de um ou mais clientes, deve conversar com ele e, posteriormente, com o superior hierárquico.
2. Quando presencie um colega a maltratar um cliente:
 - 2.1. Deve tentar acalmar o ambiente;
 - 2.2. Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, sem humilha-lo nem enfrentá-lo;



- 2.3. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir auxílio;
- 2.4. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
- 2.5. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso;
3. O colaborador que inflija qualquer tipo de maus-tratos aos clientes será sujeito a um processo disciplinar que, conforme a gravidade dos factos provados, poderá resultar em sanções, que serão graduadas entre a repreensão verbal e o despedimento.

NORMA XLI

Negligência/Maus-tratos aos Clientes fora da Instituição

1. Ao cliente, é explicado como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
 - 2.1. As características da família;
 - 2.2. O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
 - 2.3. A qualidade do afeto;
 - 2.4. O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
 - 2.5. O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
 - 2.6. A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.
3. A situação deve ser reportada ao superior hierárquico, no espaço temporal mais curto possível;
4. Escrever toda a informação, de forma detalhada, na ficha de ocorrência, para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA XLII

Reclamações

1. Nos termos da legislação, o CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA possui o livro de reclamações, o

- qual pode ser solicitado no Gabinete da Diretora Técnica ou, caso este se encontre encerrado, junto das Ajudantes da Ação Direta;
2. A gestão das reclamações segue os trâmites definidos na legislação em vigor;
 3. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no livro de reclamações, após serem rececionadas e desencadeados os procedimentos averiguatórios pela Diretora Técnica, esta emite um parecer técnico que encaminhará para Direção, entidade que deliberará e responderá (por escrito) ao reclamante.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, IP - Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social de Centro de Dia;
3. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem. Considerar-se-ão nulas e sem efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas legais,
4. 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 XLIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA FREGUESIA DE SANTA OVAIA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLV

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Oliveira do Hospital.

NORMA XLVI

Entrada em Vigor

O conteúdo do presente regulamento foi apresentado aos clientes, entrando em vigor 30 dias após ser aprovado e assinado pelo Presidente da Direção do Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Santa Ovaia.

Este regulamento foi aprovado em reunião de Direção no dia 21 do mês de novembro, no ano 2015, em ata n.º 03/2015.

O Regulamento entra em vigor no dia 21 de Dezembro de 2015.

O Presidente da Direção



(Pe. António Borges de Carvalho)