

Associação Para o Desenvolvimento e
Melhoramento da Póvoa de Penafirme

Regulamento interno
Resposta Social de Centro de Dia



PÓVOA DE PENAFIRME

CENTRO DE DIA

Nossa Senhora da Graça

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1º – Âmbito de aplicação e denominação

A Associação Para o Desenvolvimento e Melhoramento da Póvoa de Penafirme (ADMPP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída a 17 de outubro de 1996, registada no Diário da Republica nº. 290 – 18/12/1995 Série III Página 23441, Pessoa Coletiva nº 503551112, cujos Estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº 89/98 de 10/11/1998, e tem por principal objetivo desenvolver atividades de ação social no âmbito de apoio e proteção à terceira idade. Para tal temos a Licença de Funcionamento nº. 41/2015/Centro Distrital de Lisboa.

A ADMPP tem a sua sede na Rua do Alecrim, nº2. 2560-046 Póvoa de Penafirme, União das Freguesias de A-dos-Cunhados e Maceira.

Artigo 2º – Legislação aplicável

No que diz respeito à legislação aplicável, a mesma não será enumerada dado que sofre alterações frequentemente.

Aplica-se a legislação que diz respeito à Resposta Social de Centro de Dia.

Artigo 3º - Objetivos do regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes, colaboradores, voluntários e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social.

Artigo 4º- Conceito

A Resposta Social de Centro de Dia é desenvolvida em equipamento e consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio social e familiar.

Artigo 5º – Objetivos

Os objetivos do Centro de Dia são:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, satisfazendo as suas necessidades básicas, em estreita colaboração com as famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, contribuindo, assim para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Prestar apoio psicossocial, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Fomentar relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento social.

Artigo 6º – Serviços prestados

1. A Resposta Social de Centro de Dia presta um conjunto de serviços que permite aos clientes permanecerem no seu ambiente social e familiar. Estes serviços consistem em:
 - 1.1. Fornecimento de alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanches da manhã e da tarde);
 - 1.2. Aquisição de bens e serviços quando esteja comprovada a impossibilidade de familiares o fazerem;
 - 1.3. Prestação de cuidados de conforto e higiene pessoal;
 - 1.4. Prestação de pequenos cuidados de saúde;
 - 1.5. Acesso a atividades de convívio, ocupação e lazer;
 - 1.6. Apoio psicossocial
 - 1.7. Apoio espiritual sempre que solicitado;
 - 1.8. Acompanhamento ao exterior para serviços de urgência, consultas ou exames complementares de diagnóstico, quando não exista estrutura familiar de apoio ou esta esteja comprovadamente impossibilitada de assegurar as referidas deslocações;
 - 1.9. Transporte do domicílio para a instituição e regresso a casa, sempre que a instituição tenha capacidade de resposta;
 - 1.10. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. A Resposta Social de Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento e Melhoramento da Póvoa de Penafirme, realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Ginástica adaptada;
 - 2.2. Trabalhos manuais;
 - 2.3. Jogos de estimulação cognitiva e sensorial;
 - 2.4. Sessões de leitura individual ou coletiva;
 - 2.5. Sessões de cinema;
 - 2.6. Passeios no exterior;
 - 2.7. Atividades conjuntas com a Comissão das IPSS;
 - 2.8. Comemoração de datas festivas;
 - 2.9. Outras atividades que sejam oportunas e adequadas.

Capítulo II - Processo de admissão dos clientes

Artigo 7º – Condições de admissão

A admissão é feita pela direção, com base em proposta feita pela Diretora Técnica.

São condições de admissão nesta instituição:

1. Vontade manifesta do individuo em vir a beneficiar do serviço;
2. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
3. Idade igual ou superior a sessenta e seis anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente.

Artigo 8º – Candidatura

1. Para efeitos de admissão, será feito um primeiro atendimento com a Diretora Técnica onde será prestada a informação necessária e feita uma primeira visita às instalações. O cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição – Parte A (IMP02.IT01.PC01) ou a Ficha de Renovação – Parte C (IMP02.IT01.PC01). Recebida esta ficha de inscrição ser-lhe-á atribuído um número de entrada e anexada a documentação nos termos da legislação em vigor. Os documentos necessários dizem respeito ao candidato a cliente e ao seu representante legal quando solicitado. Os documentos são os seguintes:
 - a) Bilhete de Identidade;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema a que o cliente pertença.
 - e) Cartão de Cidadão, substituindo este os documentos solicitados em a), b) e c);
 - f) Boletim de vacinas, análises médicas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - g) Comprovativos de rendimentos do agregado familiar, descritos no artigo 18º do presente regulamento interno;
 - h) Comprovativos de despesas fixas do agregado familiar, descritos no artigo 18º do presente regulamento interno;
 - i) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da elaboração do processo do cliente;
 - j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a cedência dos direitos de imagem;
 - k) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como lhe foi facultado em suporte de papel o regulamento interno da Resposta Social, bem como o contrato de prestação de serviços.
2. A candidatura será efetuada pelo próprio ou por um familiar, de acordo com a disponibilidade da Diretora Técnica para o efeito.
3. Será realizado um inquérito ao candidato, nomeadamente sobre as razões pedidas para a admissão na Resposta Social de Centro de Dia, registadas as suas necessidades, atividades que pretende realizar e expectativas futuras.
4. A ficha de inscrição ou a Ficha de Renovação, e os documentos probatórios referidos no número um, deverão ser entregues nas instalações da instituição no dia da candidatura.
5. O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos.

6. Em situações especiais pode ser solicitada uma certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
8. Preenchida a ficha de inscrição é realizada uma primeira seleção dos candidatos de acordo com os critérios de seleção e priorização de candidaturas estabelecidos (IT02.PC01 - *Seleção e Priorização de Candidaturas*)
9. Após a avaliação inicial dos requisitos, é verificado o número de vagas existentes. Os clientes são sempre informados do resultado da seleção num período máximo de cinco dias úteis, após o pedido de inscrição.

Artigo 9º – Critérios de admissão

1. A Resposta Social de CD tem capacidade para 40 (Quarenta) clientes. A admissão é decidida em reunião de direção, com base na proposta elaborada pela Diretora Técnica, e obedece aos seguintes critérios, na forma que estão priorizados:
 - a) Vontade expressa do cliente em frequentar o CD;
 - b) Idade igual ou superior a sessenta e seis anos;
 - c) Ser cliente de outra Resposta Social da ADMPP;
 - d) Ser natural ou residente na União de Freguesias de A-dos-Cunhados e Maceira, noutra do concelho de Torres Vedras e Vimeiro do concelho da Lourinhã.
 - e) Pertencerem a situações familiares, sociais, económicas, habitacionais ou de saúde mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;
 - f) Sofrer de isolamento social ou geográfico;
 - g) Situações de dependência (que pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia);
2. No que diz respeito ao sócio, o mesmo terá prevalência na admissão, em situações de igualdade de circunstâncias com uma pessoa não sócia e esta situação será sempre alvo de uma cuidada avaliação por parte da Diretora Técnica.

Artigo 10º – Processo de admissão

1. O pedido de apoio é formulado pelo próprio candidato a cliente ou, em caso de incapacidade, por um familiar que se responsabilize, representando-o na relação com a instituição;
2. Decorrido o processo de candidatura e aceite a admissão do candidato a cliente, é efetuado o processo de admissão (PC02). Este estabelece regras gerais para a elaboração do contrato, abertura do *Processo Individual do cliente*, realização da *Entrevista de Avaliação Diagnóstica* e definição do *Programa de Acolhimento Inicial*.
3. O responsável pelo *Programa de Acolhimento Inicial* do cliente é a equipa técnica composta pela Diretora Técnica e pela Animadora sociocultural.

Artigo 11º – Admissão

1. No ato de admissão, além dos documentos já entregues na candidatura o cliente deve apresentar ainda:
 - a. Guia terapêutica contendo a medicação e horário da toma da mesma;
2. Será atribuído ao cliente um número com o qual deverá marcar toda a sua roupa com etiqueta, para que esta possa ser facilmente identificada e associada ao seu dono se houver tratamento de roupas.

Artigo 12º – Processo Individual do cliente

1. De acordo com o Manual de Qualidade para Centros de Dia, o Processo Individual do cliente contém os seguintes elementos:
 1. PC01 – Candidatura;
 2. PC02 – Admissão;
 3. PC03 – Plano Individual;
 4. PC04 – Planeamento e Acompanhamento das Atividades Socioculturais;
 5. PC05 – Cuidados Pessoais e de Saúde;
 6. PC06 – Nutrição e Alimentação;
 7. PC07 – Apoio Psicossocial;
 8. PC08 – Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana.

Artigo 13º – Plano Individual

1. O Plano Individual (PI) é um instrumento que visa que os serviços prestados ao cliente promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o projeto de vida, hábitos, gostos, confidencialidade e privacidade da pessoa;
2. A elaboração do PI deve ser adequada às necessidades, hábitos, interesses e expectativas de cada cliente, na medida em que este é um ser único e individual;
3. O PI será revisto habitualmente uma vez por semestre, e se necessário com outra periodicidade.

Artigo 14º – Gestão de ausências

1. A vaga do cliente está assegurada, em caso de ausência temporária do cliente, sem informação ao estabelecimento e/ou por motivos imputados ao próprio, pelo período de um mês.

Capítulo III - Regras de Funcionamento

Artigo 15º – Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de 2ª a 6ª feira.
2. Não tem período de encerramento para férias.
3. O horário é das 8h30 às 18h30.
4. Os períodos de refeições são os seguintes:
 - a. Pequeno-almoço 8h30 às 10h;
 - b. Almoço 12h às 13h;
 - c. Lanche 16h às 16h30.
5. A ementa semanal é afixada em local visível prevendo a hipótese de existir um prato de dieta.
6. As atividades socioculturais são realizadas de 2ª a 6ª feira durante o período das 9 horas às 17 horas.

Artigo 16º – Horário de Entrada e Saída

1. Os clientes poderão sair da instituição com autorização e conhecimento prévio da diretora técnica ou da direção das 8h30 às 18h30.
2. A ADMPP, por ser uma instituição aberta, não garante vigilância individualizada de carácter permanente e contínuo, salvaguardando-se as situações de grande dependência.

Artigo 17º – Entrada e saída de visitas

1. As visitas deverão dar sempre conhecimento da sua chegada a um funcionário. Este acompanhá-lo-á ao seu familiar/amigo.
2. A ADMPP não tem definido nenhum horário de visitas. Salvaguardam-se as situações previstas no número 4 (Quatro) deste artigo.
3. De referir que mesmo durante o horário de visitas, a instituição funcionará normalmente, pelo que deverá respeitar a privacidade dos outros clientes.
4. No caso de se estarem a realizar cuidados de higiene ou outros, a clientes residentes no mesmo espaço os visitantes deverão cumprir as instruções dos colaboradores.
5. Os clientes receberão as suas visitas na sala de convívio ou no espaço exterior da instituição.
6. Os clientes e visitantes deverão cumprir as instruções dos responsáveis pelo funcionamento da instituição.

Artigo 18º – Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade está em aberto desde o dia 15 ao dia 31 do final do mês corrente, na secretaria da instituição. O não pagamento de acordo com o estabelecido implica uma penalização de 5% sobre o valor da prestação.
2. Os encargos extras, nomeadamente os constantes no artigo 19º, serão mencionados no mesmo recibo em alíneas independentes.
3. No que diz respeito ao primeiro mês de frequência, o cliente só pagará os dias úteis frequentados;
4. No mês de saída da Resposta Social, pagará o mês por completo, não havendo lugar a qualquer redução no valor da mensalidade e a comunicação da saída deve ser feita por escrito, com um mês de antecedência.

Artigo 19º – Preçário de mensalidades

1. **Noção de agregado familiar:** É definida no Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais – Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho: «Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.»
2. **Comparticipação mensal**
 - a. Cada cliente, abrangido pelo acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, paga uma comparticipação mensal fixa, calculada em função do valor do seu rendimento mensal *per capita*, de onde são deduzidas as despesas fixas como:
 - i. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - ii. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - iii. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - iv. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - b. No caso das despesas referidas em iv) o mesmo não poderá ser superior a (530€) quinhentos e trinta euros mensais.
 - c. A prova das despesas deverá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses;
3. **Rendimentos do agregado familiar:** 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;
 - c. De pensões;
 - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f. Prediais;
 - g. Capitais;
 - h. Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito de medidas de promoção em meio natural de vida).
4. **Fórmula de Cálculo:** Para proceder ao cálculo do apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar, utiliza-se a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC: Rendimento per capita

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D: Despesas mensais fixas

n: Número de elementos do agregado familiar

5. Ao valor acima apurado, é aplicado o somatório das seguintes percentagens, consoante os serviços que o cliente tenha:

Serviço	Percentagem aplicada
Pequeno-Almoço	5%
Almoço	15%
Lanche	5%
Transporte Manhã	5%
Transporte da Tarde	5%
Higiene Completa	10%
Higiene Parcial	5%
Atividades socioculturais	4%
Tratamento de roupas	4%
Marcação	1%
Acompanhamento Consultas	1%

6. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os quinze dias seguidos.
7. As mensalidades serão revistas no início do ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos, bem como o protocolo assinado entre as IPSS e o Instituto da Segurança Social. Esta atualização tomará a forma de adenda e fará parte integrante do Processo Individual do Cliente.
8. Quando o cliente não se encontre abrangido pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social, a sua mensalidade não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na Resposta Social, no ano anterior.

Artigo 20º – Outros Pagamentos não incluídos na Participação Mensal

1. Existem outros pagamentos que não estão incluídos na participação mensal. São eles:
- Aquisição de medicação e materiais de incontinência;
 - Custo com instrumentos e materiais utilizados na aplicação de tratamentos de enfermagem;
 - Aquisição de ajudas técnicas;
 - Atividades ou passeios que impliquem um custo acrescido;
 - Material de cabeleireiro/barbearia e serviço de cabeleireiro;
 - Serviços especializados de manicure e pedicure;
 - Transporte para consultas ou exames médicos, por opção do cliente ou da família;
 - Transporte do domicílio para a instituição e regresso, sempre que a instituição tenha capacidade de resposta.
2. Todos os serviços referidos no número um poderão ser facultados ou encaminhados através da instituição, devendo ser requeridos com antecedência à Diretora Técnica.

Artigo 21º – Cuidados médicos e de enfermagem

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio cliente ou seus familiares;
2. Se o horário/data da visita do médico assistente da instituição, ou do enfermeiro, coincidir com o momento da necessidade do cliente de Centro de Dia, este poderá ser consultado sem qualquer acréscimo na mensalidade
3. Em caso de emergência o cliente será acompanhado ao Centro Hospitalar de Torres Vedras;
4. Sempre que se verifique uma alteração na medicação, deverá ser entregue pelo cliente ou familiares uma nova guia terapêutica na instituição à Diretora Técnica;
5. A medicação é dada pela Auxiliar de Ação Direta, designada para o efeito pela Diretora Técnica.

Artigo 22º – Passeios e deslocações

1. Os clientes e familiares serão informados antecipadamente dos passeios ou deslocações com o prazo mínimo de três dias;
2. Os funcionários que acompanham os clientes nas atividades responsabilizam-se pela integridade física e emocional dos mesmos;
3. Antes da atividade os clientes serão informados das regras de comportamento/condução a adotar;
4. Quando o cliente não está com capacidade de decisão ou sofre de demência e é aconselhado à família que não será a melhor atividade para o cliente, mas a família insiste em que o mesmo participe na atividade, a responsabilidade fica inteiramente a cargo da família e será assinado um termo para o efeito.

Artigo 23º – Atuação em situações de emergência

- a. O Centro de Dia tem identificadas as situações globais de emergência e a forma de atuação (ver impresso *IMP02.IT02.PC05 – SOS*);
- b. Todos os colaboradores têm conhecimento dos procedimentos a efetuar em caso de emergência;
- c. Os contatos para a resolução das situações de emergência (familiar, médicos, seguros de saúde, bombeiros, hospital, entre outros), estão em local acessível aos colaboradores e restantes intervenientes;
- d. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) têm conhecimento das regras de atuação do Centro de Dia em situações de doença, emergência médica e morte súbita;
- e. Os colaboradores do Centro de Dia devem possuir formação em primeiros socorros e suporte básico de vida. Em caso de acidente, os colaboradores respeitam as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros;
- f. No Centro de Dia existe uma caixa de primeiros socorros, sendo a sua localização acessível e conhecida por todos os intervenientes. O seu conteúdo é verificado regularmente por um responsável previamente designado;
- g. Todas as ocorrências deverão ser registadas *no IMP01.PC05 – Cuidados Pessoais e de Saúde*, datadas, assinadas e integradas no Processo Individual do cliente;
- h. No caso de ocorrer uma situação de emergência a Diretora Técnica deverá comunicar a ocorrência à pessoa responsável pelo cliente o mais rápido possível;
- i. É realizado sempre o acompanhamento do cliente ao hospital, a não ser que a família prefira acompanhá-lo.
- j.
- k.

Capítulo IV - Direitos e Deveres

Artigo 24º - Direitos dos clientes

São direitos dos clientes de Centro de Dia:

1. Observar o cumprimento das normas expressas no presente regulamento interno;
2. Satisfazer as suas necessidades físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção da sua autonomia;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Assegurar a participação em todas as atividades propostas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Receber apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado pelo cliente ou em caso de incapacidade e/ou inexistência de família de apoio;
7. Formular sugestões ou reclamações sempre que lhe pareça pertinente.

Artigo 25º - Deveres dos clientes

São deveres dos clientes de Centro de Dia:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cumprir as normas expressas no regulamento interno;
3. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da instituição, numa perspectiva de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa;
4. Participar na programação, concretização e avaliação das atividades desenvolvidas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Tratar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora da instituição;
6. Comunicar aa Diretora Técnica ou à direção da instituição, as saídas para casa de familiares e amigos ou qualquer tipo de saída. O não cumprimento desta alínea, quando não devidamente fundamentado, pode justificar a cessação da prestação de cuidados;
7. Fazer face à mensalidade acordada aquando da admissão do cliente e os custos da sua manutenção na Resposta Social;
8. Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente da Resposta Social por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
9. Comunicar por escrito à direção da instituição, com quinze dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente da Resposta Social;
10. Não ser detentor de géneros alimentares ou medicação sem consentimento prévio da Diretora Técnica ou da direção, para si ou para outro cliente. Caso o faça será da inteira responsabilidade da pessoa em questão.

Artigo 26º - Direitos e deveres da família

1. Tratar com respeito todos os que compõem a instituição, clientes, funcionários e direção;
2. Observar o cumprimento das normas expressas no presente regulamento interno;
3. Visitar o seu familiar dentro do estabelecido no número 2 do Artigo 16º;
4. Ser informado com a maior brevidade possível, em caso de emergência, acidente ou óbito, relativo ao seu familiar;
5. Acompanhar o seu familiar em episódios de urgência médica, exames complementares de diagnóstico e /ou consultas médicas de especialidade;
6. Participar nas atividades de animação destinadas ao convívio familiar (quadras festivas, festas de aniversário, etc.);
7. Fazer face à comparticipação mensal acordada aquando da admissão do cliente;
8. Não trazer géneros alimentares ou medicação, sem consentimento prévio da Diretora Técnica ou da direção, seja para o seu familiar ou para outro cliente. Caso o façam será da sua inteira responsabilidade;
9. Em caso de visitas que perturbem o bem-estar físico e psicológico dos clientes, poderá ser impedido de realizar visitas.

Artigo 27º - Direitos da instituição

São direitos da instituição:

1. Tratar com respeito e dignidade todos os dirigentes e funcionários da instituição;
2. Observar o cumprimento das normas expressas no presente regulamento interno;;
3. A livre atuação e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se a instituição ao direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;
4. Ver respeitado o seu património;
5. O pagamento pontual e regular das comparticipações mensais dos clientes previamente estabelecidas;
6. A complementaridade da família de acordo com as suas possibilidades reais, no que respeita aos cuidados a prestar ao cliente.

Artigo 28º - Deveres da instituição

São deveres da instituição:

1. Tratar com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição, funcionários, famílias e clientes;
2. Cumprir e fazer cumprir o disposto no Contrato Coletivo de Trabalho em vigor;
3. Cumprir e fazer cumprir as normas expressas no presente regulamento interno;
4. Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
5. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no presente regulamento;
6. Assegurar o acesso ao regulamento interno da Resposta Social;
7. Promover a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades do cliente, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
8. Assegurar uma alimentação adequada, atendendo, no possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais, bem como cumprindo as prescrições médicas;
9. Promover uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada pessoa;
10. Promover a realização de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre clientes e a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

11. Proporcionar um ambiente limpo, calmo, confortável e humanizado;
12. Assegurar o relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e/ou amigos, recursos humanos da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses;
13. Promover a participação dos familiares ou pessoa responsável, no apoio ao cliente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicológico e afetivo do cliente;
14. Proporcionar o apoio na gestão dos rendimentos do cliente, quando solicitado e nos casos de comprovada incapacidade;
15. Analisar e responder às sugestões e reclamações formuladas pelos clientes e seus familiares.

Artigo 29º - Direitos dos funcionários

São direitos dos funcionários:

1. Ser tratado com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição: colegas, direção, famílias e clientes;
2. Possuir boas condições de trabalho do ponto de vista físico e moral;
3. Possuir boas condições de segurança e saúde no local de trabalho;
4. Ser indemnizado de prejuízos caso sofra um acidente de trabalho e se comprove que utilizava todo o material de proteção/ajuda técnica necessário;
5. Receber formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença, bem como à boa execução das suas tarefas;
6. Emitir a sua opinião sempre que lhe pareça relevante para o desempenho das suas funções e melhoria da qualidade do serviço prestado;
7. Receber pontualmente o seu salário;

Artigo 30º - Deveres dos funcionários

São deveres dos funcionários

1. Tratar com respeito e urbanidade todos os que compõem a instituição: colegas, direção, famílias e clientes;
2. Cumprir as normas expressas no presente regulamento interno;
3. Cumprir os deveres consignados no Contrato Coletivo de Trabalho e demais legislação laboral;
4. Comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
5. Receber os clientes auxiliando na sua integração no período inicial da utilização dos serviços da instituição;
6. Realizar o seu trabalho com zelo e diligência;
7. Cumprir as instruções da Diretora Técnica, da direção ou encarregado-geral quando exista, em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
8. Guardar lealdade, não divulgando informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos, e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
10. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços, prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição, ainda que realizadas fora do horário de trabalho;
11. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
12. Cumprir as prescrições de segurança, saúde e higiene no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela direção;
13. No caso de danificarem material/equipamento da instituição por manifesta falta de zelo, os funcionários, após correspondente averiguação, podem ter que pagar o material/equipamento;
14. Obedecer ao princípio de sigilo profissional.

Artigo 31º - Definição de Voluntário

Segundo o *art.º 3.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro*, voluntário é: *o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.*

Artigo 32º - Direitos dos voluntários

De acordo com o Concelho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), constituem direitos dos voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Artigo 33º - Deveres dos voluntários

De acordo com o Concelho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), constituem deveres dos voluntários para com:

- a) OS DESTINATÁRIOS:
 - i. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
 - ii. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
 - iii. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - iv. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
 - v. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
 - vi. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
 - vii. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

- b) A INSTITUIÇÃO:
 - i. Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
 - ii. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da instituição, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
 - iii. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - iv. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
 - v. Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
 - vi. Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
 - vii. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
 - viii. Não assumir o papel de representante da instituição sem seu conhecimento ou prévia autorização;
 - ix. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
 - x. Informar a instituição com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

c) OS PROFISSIONAIS:

- i. Colaborar com os profissionais da instituição, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- ii. Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

d) OS OUTROS VOLUNTÁRIOS:

- i. Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- ii. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- iii. Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

e) A SOCIEDADE:

- i. Fomentar uma cultura de solidariedade;
- ii. Difundir o voluntariado;
- iii. Conhecer a realidade sociocultural da comunidade, onde desenvolve a sua atividade de voluntário;
- iv. Complementar a ação social das entidades em que se integra;
- v. Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.

Artigo 34º - Direitos dos estagiários

Constituem direitos dos estagiários:

1. Receber o apoio previsto na legislação relativa ao desempenho do seu estágio;
2. Ter ambiente favorável e em condições de higiene e segurança.

Artigo 35º - Deveres dos estagiários

São deveres dos estagiários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade do cliente;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais do cliente;
3. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
4. Garantir a regularidade do exercício do estágio;
5. Conhecer e respeitar a filosofia, estatutos, programas e metodologias da instituição;
6. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
7. Colaborar com os profissionais, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
8. Fomentar o trabalho em equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
9. Obedecer ao princípio de sigilo profissional;
10. Respeitar o Protocolo efetuado entre a instituição e o Estabelecimento de Ensino ou outra Entidade.

Capítulo V- Recursos humanos

Artigo 36º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 37º - Direção técnica

1. A Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir a instituição, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento da mesma;
2. A Diretora Técnica deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado;
3. A Diretora Técnica deve ser licenciado na área das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

Artigo 38º - Funções da Diretora Técnica

1. Dirigir o funcionamento da instituição em colaboração e dentro das regras definidas pela direção da instituição;
2. Coordenar com a encarregada-geral as funções dos funcionários envolvidos na prestação de cuidados;
3. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
4. Elaborar o mapa de serviço, férias e folgas dos funcionários e efetuar a conferência dos horários de serviço e do plano de trabalho interno;
5. Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação de cuidados aos clientes e a sua qualidade;
6. Avaliar permanentemente as medidas implementadas em Centro de Dia, mediante a criação de inquéritos sob a forma de questionário, a preencher pelos funcionários;
7. Indicar e potenciar medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos clientes;
8. Manter a direção informada sobre a evolução geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões referentes ao Centro de Dia e aos seus clientes, que aquela submeta à sua apreciação;
9. Sensibilizar os funcionários e voluntários face à problemática da pessoa idosa;
10. Cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas;
11. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
12. Auscultar os funcionários no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
13. Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
14. Propor à direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
15. Colaborar com a direção na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços por parte dos funcionários, com vista à sua promoção;
16. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente;
17. Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação de atividades socioculturais, desenvolvendo e coordenando em estreita articulação com a área técnica, o Plano Anual de Atividades de Animação Sociocultural e a sua implementação;

18. Apoiar os clientes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respetivo processo de integração e de participação na vida do Centro de Dia;
19. Estabelecer contacto com as famílias dos clientes, participando com a celeridade possível as ocorrências relevantes, pelo menos a um dos seus membros;
20. Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos clientes, funcionários, voluntários e outras pessoas que mantenham contacto com o Centro de Dia;
21. Estudar a situação social e económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária sempre que necessário;
22. Estudar e propor a comparticipação do cliente e família, de acordo com os critérios definidos;
23. Proceder ao acolhimento dos clientes, com vista a facilitar a sua integração;
24. Fomentar a participação dos idosos na vida diária da instituição.

Artigo 39º - Motorista

Incumbe ao motorista:

1. Conduzir veículos automóveis até nove passageiros, incluindo o motorista, seguindo percursos estabelecidos e atendendo à segurança e comodidade dos mesmos;
2. Percorre os circuitos estabelecidos de acordo com os horários estipulados;
3. Regular a sua velocidade tendo em atenção o cumprimento dos horários e a legislação rodoviária;
4. Cuidar do bom estado de funcionamento do veículo;
5. Zelar pela boa conservação e limpeza do veículo;
6. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
7. Respeitar o sigilo profissional.

Artigo 40º - Ajudante de ação direta

Incumbe ao Ajudante de ação direta

1. Proceder ao acompanhamento diurno dos clientes dentro e fora da instituição;
2. Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
3. Distribuir e dar as refeições aos clientes;
4. Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
5. Registar e comunicar aa Diretora Técnica todas as ocorrências verificadas;
6. Registar os cuidados prestados aos clientes;
7. Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
8. Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo responsável de pessoal e pela Diretora Técnica;
9. Registar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos;
10. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
11. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
12. Conduzir viaturas da instituição se for necessário.

Artigo 41º - Pessoal Administrativo

Incumbe ao pessoal administrativo:

1. Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente e arquivo;
2. Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (Sempre que necessário);
3. Proceder ao pagamento de remunerações dos funcionários;
4. Organizar e manter atualizados os processos do pessoal e dos clientes;
5. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário.

Artigo 42º - Pessoal da cozinha

Incumbe ao cozinheiro

1. Preparar e confeccionar as refeições;
2. Proceder ao empratamento;
3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
4. Administrar a despensa para a confeção das refeições;
5. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos de cozinha;
6. Efetuar os registos relacionados com a sua atividade;
7. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
8. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos.

Ao ajudante de cozinheiro compete:

1. Apoiar a preparação, confeção e distribuição das refeições;
2. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
3. Dar apoio ao serviço de refeitório;
4. Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
5. Registrar e zelar pela higiene e melhor conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
6. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;

Artigo 43º - Pessoal da copa

Incumbe ao pessoal da copa:

1. A lavagem da loiça, limpeza dos espaços, equipamentos e materiais da copa;
2. Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição da alimentação nos quartos sempre que necessário;
3. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da copa;
4. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
5. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 44º - Pessoal do refeitório

Incumbe ao pessoal do refeitório:

1. Pôr as mesas para as refeições;
2. Encaminhar os clientes para o refeitório e posteriormente para a (s) sala (s) de convívio ou outro espaço previamente indicado;
3. Distribuir e dar alimentação aos clientes seja no refeitório, nas salas ou nos quartos, quando necessário;
4. Colaborar no apoio à copa;
5. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos do refeitório;
6. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
7. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 45° - Pessoal da lavanderia e rouparia

Incumbe ao pessoal da lavanderia e rouparia:

1. Proceder à lavagem, tratamento e separação de roupas;
2. Registrar o material que é lavado;
3. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da lavanderia e rouparia;
4. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
5. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;

Artigo 46° - Pessoal da limpeza

Incumbe ao pessoal da limpeza:

1. Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
2. Registrar todas as tarefas efetuadas;
3. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos ao dispor;
4. Colaborar com os colegas dos outros setores sempre que necessário;
5. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos.

Capítulo VI - Outros

Artigo 47° - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente

1. Será interrompida a prestação de cuidados nas seguintes situações:
 - a. Caso o comportamento do cliente perturbe o normal funcionamento da instituição, pondo em causa a sua segurança, de outros clientes, funcionários, voluntários, estagiários e elementos da direção, depois de devidamente avaliado, justificado e notificado por escrito pela Diretora Técnica e direção;
 - b. Transferência do cliente para outra Resposta Social ou para outra instituição;
 - c. Vontade manifesta do cliente em deixar a instituição;
 - d. Falecimento do cliente.
2. Desistência:
 - a. A rescisão do serviço por qualquer um dos outorgantes deverá ser comunicada com quinze dias de antecedência e sob a forma escrita.

Artigo 48° - Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a instituição é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços.

Artigo 49° - Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto de um elemento diretivo.

Artigo 50º - Livro de registo de ocorrências

1. O Centro de Dia dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social;

Capítulo VII - Disposições finais

Artigo 51º - Alterações ao regulamento

1. Os casos omissos neste regulamento interno; serão apreciados pela direção, ouvida a equipa técnica, sendo resolvidos de acordo com a legislação em vigor;
2. Este regulamento é válido até nova atualização;
3. Das alterações ao presente regulamento será efetuada uma notificação aos clientes ou seus representantes legais, bem como à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

Artigo 52º - Manual de Qualidade

A Associação Para o Desenvolvimento e Melhoramento da Póvoa de Penafirme, procede de acordo com o Manual de Qualidade da Resposta Social de Centro de Dia, definido pelo Instituto da Segurança Social.

Capítulo VIII - Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Capítulo XIX - Entrada em vigor

O presente regulamento entrou em vigor a 25/10/2015

O presente regulamento sofreu alterações a 13/03/2016 e a 24/5/2008.

Póvoa de Penafirme, 24 de Maio de 2018

Pela Associação Para o Desenvolvimento e Melhoramento da Póvoa de Penafirme

Índice

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1º – Âmbito de aplicação e denominação

Artigo 2º – Legislação aplicável

Artigo 3º - Objetivos do regulamento

Artigo 4º- Conceito

Artigo 5º – Objetivos

Artigo 6º – Serviços prestados

Capítulo II - Processo de admissão dos clientes

Artigo 7º – Condições de admissão

Artigo 8º – Candidatura

Artigo 9º – Critérios de admissão

Artigo 10º – Processo de admissão

Artigo 11º – Admissão

Artigo 12º – Processo Individual do cliente

Artigo 13º – Plano de Desenvolvimento Individual

Capítulo III - Regras de Funcionamento

Artigo 14º – Horários de Funcionamento

Artigo 15º – Horário de Entrada e Saída

Artigo 16º – Entrada e saída de visitas

Artigo 17º – Pagamento da mensalidade

Artigo 18 – Tabela de participações/ preçário de mensalidades

Artigo 19º – Outros Pagamentos não incluídos na Participação Mensal

Artigo 20º – Cuidados médicos e de enfermagem

Artigo 21º – Passeios e deslocações

Artigo 22º – Atuação em situações de emergência

Capítulo IV - Direitos e Deveres

Artigo 23º - Direitos dos clientes

Artigo 24º - Deveres dos clientes

Artigo 25º - Direitos e deveres da família

Artigo 26º - Direitos da instituição

Artigo 27º - Deveres da instituição

Artigo 28º - Direitos dos funcionários

Artigo 29º - Deveres dos funcionários

Artigo 30º - Definição de Voluntário

Artigo 31º - Direitos dos voluntários

Artigo 32º - Deveres dos voluntários

Artigo 33º - Direitos dos estagiários

Artigo 34º - Deveres dos estagiários

Capítulo V- Recursos humanos

Artigo 35º - Quadro de pessoal

Artigo 36º - Direção técnica

Artigo 37º - Funções da Diretora Técnica

Artigo 38º - Motorista

Artigo 39º - Ajudante de ação direta

Artigo 40º - Pessoal Administrativo

Artigo 41º - Pessoal da cozinha

Artigo 42º - Pessoal da copa

Artigo 43º - Pessoal do refeitório

Artigo 44º - Pessoal da lavanderia e rouparia

Artigo 45º - Pessoal da limpeza

Capítulo VI - Outros

Artigo 46º - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente

Artigo 47º - Contrato de prestação de serviços

Artigo 48º - Livro de reclamações

Artigo 49º - Livro de registo de ocorrências

Capítulo VII - Disposições finais

Artigo 50º - Alterações ao regulamento

Artigo 51º - Manual de Qualidade

Capítulo VIII - Integração de lacunas

Capítulo XIX - Entrada em vigor