

**RESPOSTA SOCIAL: CENTRO DE DIA****CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

A Associação de Solidariedade Social, Cultural e Recreativa Coutoense, designada por Associação Coutoense, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em 30/10/1992, pertence à Associação Coutoense, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

**NORMA II****Objectivos 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 Instituição/ estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes/família e/ou seus representantes legais.

**NORMA III****Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alimentação (Pequeno-Almoço, Almoço, Lanche);
  - 1.2. Suplemento para o Jantar (opcional);
  - 1.3. Acompanhamento nas refeições
  - 1.4. Cuidados de higiene e conforto pessoal
  - 1.5. Tratamento de Roupas
  - 1.6. Actividades de animação sociocultural
  - 1.7. Transporte (domicílio/instituição e vice versa)
  - 1.8. Assistência medicamentosa
  - 1.9. Assistência médica



- 1.10. Assistência de serviços de enfermagem
  - 1.11. Serviço de colheitas de sangue e/ou urina
  - 1.12. Aquisição de bens e serviços, mediante pagamento extra.
  - 1.13. Aquisição de medicamentos
- 
2. O Centro de Dia desenvolve ainda as seguintes actividades:
    - 2.1. Actividades desportivas (ginástica geriátrica) com professor qualificado
    - 2.2. Acompanhamento ao exterior
    - 2.3. Passeio anual (a realizar-se em local a combinar, bem como a data)
    - 2.4. Apoio Psicossocial
    - 2.5. Aniversário;
    - 2.6. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA IV**

##### **Condições de admissão**

O pedido de admissão deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente na Secretaria da Associação.

São condições de admissão neste serviço:

1. Os Idosos com idade igual ou superior aos 65 anos, que necessitem de serviços prestados por esta resposta social e/ou que se encontrem em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
2. Não sofrer de doença infecto-contagiosa, não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou demais colaboradoras, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do Centro de Dia.
3. Sempre que se justifique o Centro de Dia pode ser frequentado por outros grupos etários em casos excepcionais, designadamente para atender às necessidades do cliente e/ou familiares.

**NORMA V****Candidatura**

1. Para os devidos efeitos, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a. Fotocópia do cartão do cidadão ou bilhete de identidade do cliente e do representante legal quando necessário;
  - b. Fotocópia do cartão de contribuinte do cliente, e do representante legal quando necessário;
  - c. Fotocópia do cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - d. Fotocópia de cartão de beneficiário da segurança social (pensionista);
  - e. Fotocópia do boletim de vacinas actualizado;
  - f. Atestado médico, comprovativo de que não é portador de doenças infecto-contagiosas e/ou perturbação psíquica grave;
  - g. Informação clínica do médico de família com informação pormenorizada do estado de saúde do cliente;
  - h. Comprovativo dos rendimentos do cliente (pensões nacionais e do estrangeiro, complementos de reforma, e outros subsídios;
  - i. Duas fotografias tipo passe actualizadas
  - j. Comprovativo das despesas fixas (recibos da luz, telefone, medicação...)
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano
  - 2.1 O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9:00h às 17:00h (dias úteis).
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Associação.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Consequências das falsas declarações prestadas ou omissões de factos relevantes:
  - a) Verificadas antes da prestação do serviço poderá implicar a exclusão definitiva do candidato;



- b) Verificadas após o início da prestação poderá implicar o cancelamento da mesma pagando o valor total da mensalidade.

## **NORMA VI**

### **Critérios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
  - 1.1. Idade do cliente
  - 1.2. Grau de dependência
  - 1.3. Fracos recursos económicos
  - 1.4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos
  - 1.5. Risco de isolamento social
  - 1.6. Residência próxima da Instituição
  - 1.7. Situações de emergência social
  - 1.8. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento
  - 1.9. Associado da Instituição
2. A desistência durante a frequência ou o cancelamento da inscrição ou renovação implicam a perda automática de toda e qualquer posição de referência.

## **NORMA VII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção, ou o Presidente da Direcção juntamente com a Directora de Serviços e/ou a Directora Técnica, em situações de grande urgência sendo a admissão a título provisório, sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.

## **NORMA VIII**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de acolhimento diz respeito a um período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa (s) próxima (s), não devendo ser superior a 30 dias.



2. No Período de acolhimento a Directora Técnica e/ou a Directora de Serviços Gerais desenvolvem as seguintes funções:
- a) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
  - b) Avaliação das reacções dos clientes/família;
  - c) Disponibilização de informação em caso de necessidade e esclarecimentos ao cliente/família;
  - d) Sensibilização para a importância da participação da família/da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
  - e) Disponibilização de informação, sempre que necessário, ao cliente/família, acerca das regras de funcionamento do Centro de Dia, nomeadamente, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação de serviço;
  - f) Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente;
  - g) Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, em situação de não adaptação, e consequente alteração de intervenção se necessário.

## **NORMA IX**

### **Processo Individual do Cliente**

No processo individual do cliente consta a identificação pessoal, contacto da pessoa responsável em situações de emergência dados de identificação do médico de família, informação médica, registo de avaliação das necessidades e expectativas do cliente, Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respectivas avaliações/revisões, contrato celebrado entre cliente e a instituição, registo da prestação de serviços e participação nas actividades, registos de integração do cliente na resposta social, registo de ocorrências/situações anómalas entre outros.

## **NORMA X**

### **Listas de espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente, através de carta, a informação de que se encontra em lista de espera e a posição que o cliente ocupa, no prazo de 10 dias úteis.

Os critérios para a retirada da lista de espera são:

- 1) Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
- 2) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- 3) Em situação de existência de vaga o cliente não aceitar em ingressar na resposta social.



Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os clientes serão contactados aquando da abertura da vaga em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de registo na Instituição.

### **CAPITULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XI**

###### **Instalações**

O Centro de Dia da Associação Coutoense – IPSS está sediado em Couto de Cima, Avenida Nossa Senhora de Lurdes, nº 45, funcionando no r/chão. É composto por:

- 1) Sala de visitas;
- 2) Sala de actividades, sala de estar, pavilhão desportivo, espaços de lazer exteriores, refeitório, instalações sanitárias e balneários.
- 3) Afectos ao Centro de Dia funcionam a cozinha e a lavandaria.

##### **NORMA XII**

###### **Horários de funcionamento**

O Centro de Dia encontra-se em funcionamento nos dias úteis das 8h00 às 18h00.

##### **NORMA XIII**

###### **Pagamento da mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá ser efectuado até ao dia 10 do corrente mês, na secretaria da Instituição a funcionar 8h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30. Poderá também optar pelo pagamento às funcionárias que fazem o transporte, em numerário ou cheque ou também por transferência bancária. Após o pagamento da participação ao familiar será entregue, mensalmente, o respectivo recibo de quitação, que deverá ser sempre exigido.
2. O valor de participação será de acordo com o montante estipulado pela aplicação da tabela de participações em vigor.
3. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos, sendo estes previamente divulgados.
4. No acompanhamento em determinadas situações (consultas médicas, exames, entre outros), fora das instalações da Associação quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada de acompanhar o cliente, o serviço de transporte será pago ao preço de 0.35 euros



(trinta e cinco cêntimos) por km (actualizável anualmente), excepto em situação de grave carência económica apurada pela Direcção Técnica.

5. Quando são solicitados serviços de SAD (Serviço de Apoio ao Domicílio), cumulativamente em Centro de Dia, é acrescido na respectiva mensalidade.

#### **Norma XIV**

##### **Tabela de Comparticipações/Precário da Mensalidade**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de Centro de Dia é determinada pela aplicação da percentagem de 40% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. A comparticipação para a valência de Centro de Dia corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação das necessidades básicas dos utentes, transporte alimentação e actividades de animação sociocultural.
3. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
4. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
5. O custo médio real é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.
6. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

**A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.**

#### **Descontos:**

- 1.1. Quando se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar (redução de 20% na comparticipação familiar mensal a partir do segundo).
- 1.2. Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 5 dias úteis não interpolados no mês; Pratica-se um desconto a partir do 5º dia calculado pela média diária da mensalidade
2. As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual (Taxa de inflação), sendo efectuada no início de cada ano civil.
  - 2.1 Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o prazo para aviso prévio será de 30 dias.



3. Quando o número de clientes participados pela segurança social é inferior à capacidade de resposta, o cálculo da mensalidade é determinado em função do custo do serviço.

## **NORMA XV**

### **Refeições**

As ementas são elaboradas, semanalmente pelo pessoal técnico e afixadas em local visível.

As refeições são variadas e de acordo com as prescrições médicas apresentadas.

1. As refeições são servidas no refeitório nos seguintes horários:

- Pequeno-almoço: 9:00h às 10:15h;
- Almoço: 12:00h às 13:00h
- Lanche: 16:30h às 17:00h
- A ementa é constituída por três regimes de alimentação sendo geral, dieta e passada.

2. A alimentação poderá ser fornecida no domicílio quando o cliente se encontrar doente ou impossibilitado. Nesta situação as refeições são distribuídas no seguinte horário:

- Almoço, Lanche e suplemento para o Jantar: 11:30h às 13:00h

No caso de regime provisório de dieta (com prescrição médica), o cliente deverá comunicar com a devida antecedência essa alteração.

**Nota:** Os responsáveis pelo cliente devem informar a Instituição sobre eventuais alergias ou contra-indicações de qualquer alimento.

## **NORMA XVI**

### **Actividades/Serviços Prestados**

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados pelo estabelecimento/serviço são:

#### **1) Actividades Socioculturais:**

- 1.1) As regras de funcionamento das actividades devem ser do conhecimento do cliente, resultando da concordância dos intervenientes (cliente/família/colaboradores);
- 1.2) O responsável pela elaboração e implementação do plano de actividades da Associação é da Directora Técnica;
- 1.3) È da responsabilidade do cliente, a decisão de participação nas actividades socioculturais planeadas;



- 1.4) Para cada actividade sociocultural, devem encontrar-se definidos os seguintes elementos, que devem ser do conhecimento do cliente: descrição da actividade, local de realização, calendarização, o responsável de execução e capacidade de clientes a abranger;
- 1.5) O cliente deve respeitar a programação/coordenação da actividade;
- 1.6) Sempre que ocorrer uma situação anómala o cliente deve, obrigatoriamente, comunicar ao responsável;
- 1.7) O cliente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (clientes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento sujeito à exclusão ou suspensão da actividade;
- 1.8) Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a Instituição reserva-se o direito de a adiar ou a cancelar conforme a sua disponibilidade;
- 1.9) Em situações de emergência que ocorram no âmbito das Actividades Socioculturais, está previsto o modo de actuação, sendo do conhecimento do colaborador responsável pela mesma;
- 1.10) Para as diversas actividades tipo planeadas, pode ser necessário definir regras específicas para a realização das mesmas, sendo estas previamente divulgadas ao cliente;

## **2) Serviço de Cuidados de Higiene e Imagem:**

- 2.1) Os cuidados de higiene e imagem são prestados de acordo com o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- 2.2) O Cliente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
- 2.3) É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos indivíduos;
- 2.4) Aquando da realização do serviço, os colaboradores devem dirigir-se ao cliente pelo seu nome, explicando as acções durante as tarefas que realizam, promovendo o auto-cuidado;
- 2.5) Os colaboradores devem preparar devidamente e previamente os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de cuidados de higiene e imagem;
- 2.6) Os colaboradores devem manter os vários espaços afectos ao serviço, limpos e arrumados após a realização da tarefa;
- 2.7) Os utensílios e instrumentos utilizados na higiene do cliente devem ser limpos diariamente e arrumados em local próprio;
- 2.8) Alguns utensílios devem ser desinfectados e depois utilizados;
- 2.9) A não realização do serviço por motivo imputável ao cliente (consultas, entre outras), deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 2 dias ou se não for prevista, logo que seja possível;

## **3) Cuidados de Reabilitação e SOS:**



- 3.1) Os cuidados de reabilitação são prestados de acordo com o estabelecido no PDI, nomeadamente no que se refere à periodicidade das consultas e outros serviços (serviço desenvolvido por entidades externas).
- 3.2) No âmbito da articulação com os cuidados de reabilitação é definido um responsável pela supervisão dos mesmos (Directora Técnica);
- 3.3) As situações globais de emergência o trabalho e a forma de actuação estão identificadas e todos os colaboradores têm conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência;
- 3.4) Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos colaboradores;
- 3.5) Os colaboradores, em caso de acidente, devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros;

**4) Serviço de Assistência Medicamentosa:**

- 4.1) A assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no PDI;
- 4.2) Os colaboradores só devem administrar medicamentos mediante a apresentação da prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente/pessoa próxima e de acordo com a sua competência profissional;
- 4.3) Os medicamentos devem ser guardados em local adequado à sua conservação e de forma separada por cliente, acessível ao uso e fora do alcance de pessoas que sofram de perturbações mentais;
- 4.4) No caso do cliente ser diabético, os registos de controlo de glicemia são datados e assinados no livro do diabético ou folha própria de registo;
- 4.5) Sempre que ocorram alterações de medicação, é necessária a sua comunicação e entrega do registo da medicação (prescrição médica) ou assinatura de termo de responsabilidade;

**5) Nutrição e Alimentação:**

- 5.1) A ementa é elaborada semanalmente e afixada em local bem visível ou disponibilizada ao cliente atempadamente;
- 5.2) A ementa é constituída por refeição geral, passada ou dieta. Em caso de dietas especiais, o cliente deve apresentar prescrição médica para inclusão no PDI;
- 5.3) O serviço de alimentação é constituído pelas seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e suplemento para o jantar.

**6) Apoio Psicossocial**

- 6.1) O Programa de Apoio Psicossocial (PAPS) é elaborado com base na avaliação diagnóstica efectuada ao cliente, respeitando os objectivos específicos de cada área de actuação;
- 6.2) O cliente e/ou pessoas próximas devem ter conhecimento do PAPS definido, para que seja analisado e validado antes da sua implementação;



- 6.3) Sempre que seja necessário a introdução de alterações ao PAPS, estas serão validadas por todos os intervenientes (cliente ou familiar ou responsável legal, colaboradores, outros);
- 6.4) O cliente deve ser informado de todas as acções de âmbito social e psicológicas previstas e concretizadas;
- 6.5) Quando solicitado, se possível será proporcionado ao cliente, a possibilidade de apoio em actividades não previstas;
- 6.6) O acompanhamento psicossocial é realizado por uma equipa técnica multidisciplinar;
- 6.7) Em situações de emergência, o modo de actuação está devidamente definido e é do conhecimento de todos os colaboradores envolvidos;
- 6.8) A directora técnica definirá as regras e condições de actuação gerais, para cada actividade/acção;
- 6.9) O PAPS é monitorizado mensalmente e avaliado e revisto semestralmente e/ou sempre que necessário, recorrendo ao envolvimento de todos os intervenientes;
- 6.10) O resultado da avaliação será transmitido ao cliente/família e/ou pessoa próxima;
- 6.11) O cliente e colaboradores, comprometem-se a colaborar com a implementação do PAPS, respeitando a planificação das acções/actividades;
- 6.12) Em caso de necessidade a Instituição pode reservar-se o direito de recorrer a serviços externos, responder a necessidades identificadas;

#### **7) Acompanhamento ao exterior**

- 7.1) Este serviço só deverá ser prestado quando necessário ou estabelecido no PDI;
- 7.2) O acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um ou mais clientes;
- 7.3) O cliente deve conhecer antecipadamente quem é o colaborador que o irá acompanhar numa saída externa;
- 7.4) Quando este serviço é necessário e não está previsto no PDI, o cliente deve comunicar a sua necessidade com a antecedência mínima de 3 dias, em impresso próprio para o efeito disponibilizado pela Instituição (os colaboradores devem ajudar no preenchimento do mesmo);
- 7.5) Este serviço apresenta regras de acompanhamento para a sua realização, sendo a informação disponibilizada aquando da inclusão no PDI;
- 7.6) O seguro automóvel tem a cobertura de todos os ocupantes

#### **8) Aquisição de bens e serviços**

- 8.1) Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no PDI;
- 8.2) Sempre que possível, o cliente escolhe o responsável pela execução desta actividade;
- 8.3) Todas as acções que envolvem transacções financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente, têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao cliente;



- 8.4) Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-se contando à sua frente;
- 8.5) Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco, quando existe contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o cliente lhe havia entregue;
- 8.6) O colaborador deverá devolver o dinheiro, ao cliente ou à instituição sempre que, por motivo de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço;
- 8.7) O colaborador apenas pode receber dinheiro directo do cliente, nos serviços administrativos e em situação do serviço se encontrar previamente autorizado;
- 8.8) A entidade gestora do estabelecimento poderá gerir os bens/dinheiro do cliente, sempre que este o solicitar, assinando para o efeito uma declaração. No âmbito da gestão de bens/dinheiro, o cliente deverá assinar sempre os recibos de entrada (crédito) e saída (débito), sendo o original para a entidade gestora e o duplicado entregue ao cliente;

### **9.) Tratamento de Roupas**

- 9.1) O tratamento de roupa é efectuado na lavandaria da Instituição, sendo o âmbito de actuação a lavagem, secagem e a passagem a ferro;
- 9.2) É sempre identificado, aquando da recolha, o tipo de roupa e quantidade e verificado aquando da distribuição e entrega no domicílio;
- 9.3) Sempre que for necessidade, a roupa deverá ser identificada, de forma discreta, utilizando canetas próprias para o efeito;
- 9.4) Em situações anómalas, o cliente deve comunicar as mesmas ao colaborador de referência para averiguação das mesmas;
- 9.5) A entidade gestora do estabelecimento não se responsabiliza por alterações na cor do vestuário, botões, fechos e forros;

### **10) Serviço de Transporte**

- 10.1) O serviço de transporte (transporte diário – Manhã: 08:00 às 09:00h; tarde: 17:00 às 18:00h) é prestado de acordo com o estabelecido no PDI e é efectuado de acordo com a legislação em vigor;
- 10.2) O cliente deve cumprir com o horário estabelecido no serviço de transporte;
- 10.3) O colaborador, sempre que necessitar de entrar no domicílio do cliente, procede à utilização da campainha, devidamente identificado, deve dirigir-se ao cliente pelo seu nome, explicando o motivo da referida diligência. Em situação de entrega de chave, pelo cliente à Instituição, o modo de procedimento é o referido anteriormente;
- 10.4) Em situação de alteração de residência o cliente deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de 5 dias;



- 10.5) Em situação de alteração de residência, fora do concelho, o cliente ou pessoa próxima deverá apresentar a situação com a antecedência mínima de 10 dias para verificação de disponibilidade do estabelecimento para a realização do serviço;
- 10.6) O Cliente, aquando da realização do serviço de transporte, deve respeitar todos os intervenientes (clientes e colaboradores);
- 10.7) O seguro de automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.
- 11) Todos os serviços/ocorrências devem ser registados, datados, assinados (cliente e/ou colaboradores) e integrados no Processo Individual do Cliente
- 12) Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as acções tomadas (medidas correctivas) ou a tomar.
- 13) Na realização dos serviços os colaboradores cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.
- 14) Na realização dos serviços, está definida a forma de actuação em situações de emergência, sendo que sempre que houver uma emergência médica, será contactado o número de emergência europeu - 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. Todos os colaboradores, em contacto directo com o cliente, têm formação certificada em Primeiros Socorros, seguindo o protocolo em vigor, em caso de acidente ou doença súbita. É efectuado, de imediato, o contacto ao familiar a disponibilizar informação da ocorrência. Em caso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou cliente e/ou familiares, o regresso à sua residência.

## **NORMA XVII**

### **Passeios ou deslocações**

- 1) A organização de passeios ou deslocações promovidas pela Associação serão comunicadas com a devida antecedência aos clientes e aos familiares/responsáveis
- 2) Na data da realização dos passeios, a Instituição disponibiliza aos clientes as refeições diárias (lanches nos períodos da manhã e tarde, e uma refeição ligeira para o almoço);
- 3) A ementa é previamente disponibilizada ao cliente
- 4) É da responsabilidade da instituição assegurar ao cliente a administração da medicação, quando estabelecido no PDI, devendo para o efeito indicar um responsável
- 5) Para a participação neste tipo de actividade, o cliente terá que entregar até 5 dias antes da realização da referida actividade, um termo de responsabilidade, devidamente assinado e informando se o cliente sofre de patologias que não permitam ou condicionam a sua frequência (indicar os cuidados específicos).



- 6) As condições para a participação no passeio devem ser transmitidas ao cliente, bem como as regras de funcionamento do mesmo.
- 7) O cliente deve respeitar a programação/coordenação da actividade. No caso de incumprimento, o utente fica sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
- 8) O cliente deve tratar com respeito os intervenientes da actividade (clientes e colaboradores), ficando o mesmo, em caso de incumprimento, o cliente fica sujeito à exclusão ou suspensão da actividade.
- 9) Caso seja necessário, o cliente deve fazer-se acompanhar do equipamento/utensílios necessários à actividade solicitado pela instituição (ex: toalha de praia, cadeiras...)
- 10) Sempre que ocorrer uma situação anómala o cliente deve obrigatoriamente, comunicar ao colaborador mais próximo;
- 11) É proibida a ausência individual do grupo, excepto aos clientes que tenham um nível de actividade física independente e com conhecimento/autorização do responsável.
- 12) Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da actividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricos, a Instituição reserva-se o direito de adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.
- 13) O Seguro automóvel tem cobertura de todos os ocupantes.

### **NORMA XVIII**

#### **Quadro de pessoal**

- 1) O Quadro de Pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos ( direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2) O Quadro do centro de dia é composto por duas ajudantes de acção directa
- 3) Para permitir uma compreensão mais fácil da orgânica interna desta instituição encontra-se afixado também o Organigrama.

### **NORMA XIX**

#### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica desta instituição prestadora de serviços compete a uma Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. A coordenadora desta resposta social é a Directora Técnica.

### **CAPITULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XX****Direitos dos clientes**

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Participar e usufruir de actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- e) Ver salvaguardada a sua segurança no Centro de Dia e respeitada a sua integridade física;

**NORMA XXI****Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Respeitar o cumprimento das regras/normas expressas neste regulamento interno;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidade nas actividades desenvolvidas;
- c) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Deve zelar pela manutenção e asseio do Centro de Dia, bem como do seu equipamento;
- e) O cliente deve declarar todos e quaisquer rendimentos do agregado familiar. No caso de se verificar omissão de factos ou falsas declarações, aplicar-se-á a norma V ponto 5;
- f) O cliente e/ou o responsável deve comunicar à directora ou às colaboradoras mais próximas qualquer medicação que lhe tenha sido prescrita;
- g) Em caso de ausência temporária no Centro de Dia o Cliente e/ou a pessoa responsável deve comunicar previamente à Directora Técnica pessoalmente ou por telefone de forma a que a Instituição tenha conhecimento e assim, não se proceda ao serviço de transporte.

**NORMA XXII****Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual (regulamento interno e contrato de prestação de serviços);
- b) O respeito pelos seus colaboradores.

**NORMA XXIII****Deveres da entidade gestora dos Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
- f) Manter actualizados os processos de cliente, nos termos do n.º 9 da norma IV do despacho normativo;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de clientes
- h) Dispor de um livro de reclamações;
- i) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

**NORMA XXIV****Depósito e guarda dos bens de clientes**

A Instituição não se responsabilizará pela perda, estragos ou eventuais desaparecimentos de qualquer tipo de adornos (ex: prata e ouro), pelo que é preferível que não os traga.

**NORMA XXV****Modalidades de participação dos familiares e voluntários**

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é analisado pelo cliente, e/ou família, e/ou pessoa(s) próxima(s), colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação, com vista à sua validação.
  - 1.1. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos familiares, na elaboração e acompanhamento do PDI, nomeadamente; dia de atendimento com a Directora Técnica, realização de sessões de informação; envio de comunicações, participação nas actividades, sistema de apresentação de sugestões e reclamações, entre outros.
2. O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no



princípio de responsabilidade. Assim, o Programa de Voluntariado tem por base a relação anteriormente descrita, sendo acordado entre ambas as partes a realização de trabalho voluntário. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (art. 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro), surge e é desenvolvido no encontro de vontades.

Assim, o Programa de Voluntariado:

“Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;

Consubstancia as relações mútuas da organização promotora de voluntariado, correspondentes ao conteúdo, à natureza e à duração de trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;

Traduz os princípios enquadrantes do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência, e gratuidade”.

O Programa de Voluntariado é constituído por processo de selecção (critérios: competências pessoais e profissionais; pertinência sustentabilidade); projecto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projecto ou actividades).

## **NORMA XXVI**

### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente**

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente quando ocorram situações de internamento hospitalar ou outras devidamente justificadas e aprovadas pela Direcção.

## **NORMA XXVII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXVIII**

### **Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1) O cliente pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

1.1) Por vontade própria, com aviso prévio mínimo de trinta dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:

- a) Inadequação dos serviços às necessidades
- b) Insatisfação do cliente;



- c) Mudança de residência;
- d) Mudança de resposta social;
- e) Inadaptação do cliente aos serviços;
- f) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio.

1.2) Por morte, comunicando aos serviços logo que seja possível, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contracto.

1.3) Por não renovação do contrato, com um aviso prévio mínimo de oito dias do prazo estipulado do termo do contrato.

2) A entidade gestora do estabelecimento/serviço pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

- a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do cliente;
- b) Quando houver uma alteração do estado de saúde do cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efectivas para responder às novas necessidades do cliente;
- b) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- c) Quando o cliente não tratar com respeito os colaboradores da entidade gestora do estabelecimento.

## **NORMA XXIX**

### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitados junto da Secretaria sempre que desejado.

## **CAPITULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMAS XXX**

### **Alterações ao regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXI****Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas, serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXII****Disposições complementares**

1. Encerramento
  - (a) Sábados, domingos e feriados nacionais
  - (b) Feriado Municipal
  - (c) Terça-feira de Carnaval
  - (d) Em Situações extraordinárias, nomeadamente no caso de epidemia para desinfeção.
2. Férias

A resposta social Centro de Dia não encerra para férias. As férias do pessoal são feitas por escala de modo a garantir os nossos serviços todo o ano.

**NORMA XXXIII****Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2011

Couto de Cima, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

A Direcção

  

---