

REGULAMENTO INTERNO



CENTRO DE DIA



Índice

CAPÍTULO I – ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E OBJETIVOS

CAPÍTULO II – CLIENTES

Inscrição de Clientes.....	3
Admissão de Clientes.....	4
Plano Individual.....	6
Gestão da Lista de Espera.....	6
Comparticipação Familiar.....	7
Saídas.....	9
Atuação em Situação de Doença.....	9
Gestão dos Bens do Cliente.....	9
Direitos e Deveres dos Clientes.....	10

CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Serviços Prestados em Centro de Dia.....	10
Atuação em Situações de Emergência.....	13
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	13
Horários de Funcionamento.....	15
Direitos e Deveres da Instituição.....	15
Espaços do Equipamento.....	16
Recursos Materiais.....	16
Segurança e Equipamentos.....	16
Coordenação do Serviço.....	17

CAPÍTULO IV – PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA, SERVIÇOS E COMUNIDADE NA VIDA DA INSTITUIÇÃO

Direitos e Deveres das Famílias/Pessoa Próxima.....	17
---	----

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

Diretor Técnico.....	18
Admissão de Colaboradores.....	18
Direitos e Deveres dos Voluntários.....	19
Direitos e Deveres dos Estagiários.....	20

CAPÍTULO – VI – RECLAMAÇÕES

**REGULAMENTO INTERNO
RESPOSTA SOCIAL: CENTRO DE DIA**

CAPÍTULO I – ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E OBJETIVOS

Artigo 1º - 1. O Centro de Dia é uma resposta social, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 14/07/2006, com a última revisão em 30/11/2015 pertencente à Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça, Instituição sem fins lucrativos que prossegue fins de solidariedade social.

Esta resposta social rege-se pelos normativos legais em vigor.

2. O presente regulamento tem como finalidade promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados; assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento e promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 2º - 1. O Centro de Dia tem como finalidade proporcionar apoio às pessoas idosas, de acordo com as suas necessidades específicas, de modo a permitir a manutenção dos mesmos no seu meio sócio familiar, evitando ou protelando ao máximo a institucionalização.

2. Esta resposta social tem como objetivos:

- a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- b) Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

Artigo 3º - 1. O Centro de Dia deverá proporcionar:

1. Nutrição e Alimentação;
2. Cuidados Pessoais;
3. Tratamento de roupa;
4. Atividades Socioculturais;
5. Apoio Psicossocial, através de atividades sócio terapêuticas e ocupação organizada;
6. Outros Serviços, consoante a avaliação das necessidades.

2. A Instituição deverá fomentar a participação ativa do utente na vida institucional, visando-se com estas medidas estabilizar e reduzir, tanto quanto possível, o processo de envelhecimento.

CAPÍTULO II – CLIENTES

1. Inscrição de Clientes

Artigo 4º - O Responsável pelo Atendimento ao Cliente e/ou família é o Diretor Técnico da Instituição.

Artigo 5º - O Cliente e/ou pessoa próxima (representante legal, familiar ou outro designado pelo Cliente), são recebidos pelo Diretor Técnico, de acordo com horário previamente estabelecido.

Artigo 6º - No atendimento ao Cliente são disponibilizadas as seguintes informações:

- a) Informações sobre o funcionamento da Instituição
- b) Regulamento Interno da resposta social
- c) Critérios de admissão e priorização
- d) Gestão da lista de espera
- e) Existência de um Plano Individual
- f) Fórmula de cálculo da comparticipação familiar (conforme legislação aplicável)
- g) Formas de pagamento da mensalidade
- h) Horários de funcionamento de todos os serviços
- i) Existência de uma ficha de inscrição
- j) Existência de documentos a entregar com a ficha de inscrição
- k) Existência de um Plano de Atividades.

1. O cliente e/ou pessoa próxima, será ainda informado sobre a existência de vagas em Acordo de Cooperação e vagas Extra Acordo de Cooperação.
2. O Acordo de Cooperação define como capacidade do estabelecimento 25 vagas, das quais 10 em Acordo e 15 Extra Acordo.

Artigo 7º - É sempre proporcionada ao Cliente uma visita geral às instalações do estabelecimento, sem perturbar o regular funcionamento do mesmo, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

Artigo 8º - No momento da Inscrição deve ser preenchido uma Ficha de Inscrição e atribuído um número de entrada.

Artigo 9º - 1. No ato da Inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão;
(do cliente e de pessoa significativa)
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Fotocópia do Cartão do Centro Nacional de Pensões;

Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça – Regulamento Interno Centro de Dia

- Fotocópia do Cartão de Beneficiário dos Serviços Médico-Sociais;
- Comprovativo da pensão, prestações sociais ou subsídios complementares;
- Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- Comprovativo das despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Relatório clínico do médico de família mencionando terapêutica prescrita e descrevendo todas as patologias.

2. Os documentos referidos serão adquiridos pelo Cliente ou pessoa responsável.

Artigo 10º - Após a receção da Ficha de Inscrição o Cliente, no prazo máximo de cinco dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da inscrição.

2. Admissão de clientes

Artigo 11º - São condições de admissão no Centro de Dia:

1. Vontade manifesta do indivíduo a vir beneficiar do serviço;
2. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
3. Indivíduos de ambos os sexos com idade igual ou superior a 60 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

Artigo 12º - São critérios prioritários de admissão, considerando a ordem apresentada:

1. Necessidade expressa pelo cliente; Fator de Ponderação 1
2. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social ou outros; Fator de Ponderação 2
3. Abandono ou rejeição familiar; Fator de Ponderação 1
4. Incapacidade familiar para apoiar o idoso; Fator de Ponderação 2
5. Isolamento pessoal; Fator de Ponderação 1
6. Ser natural ou residente na área da Freguesia do Outeiro da Cabeça; Fator de Ponderação 2
7. Isolamento familiar e/ou social; Fator de Ponderação 1
8. Saúde precária e dependência; Fator de Ponderação 2
9. Integrar o agregado de um utente já apoiado; Fator de Ponderação 2
10. Ser sócio da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça; Fator de Pontuação 1

Artigo 13.º - Sempre que exista lista de espera para a integração na resposta social é aplicada a ficha de *Critérios de Seleção e Priorização* de forma a avaliar a situação do utente e priorizar as admissões.

Artigo 14.º - Os utentes são retirados da lista de espera, segundo os seguintes critérios:

1. Não renovação da inscrição num período de 6 meses
2. Alteração do quadro pessoal do utente não cumprindo os critérios de admissão

Artigo 15º - O pedido de admissão deverá ser acompanhado de uma entrevista com o Técnico responsável pela resposta social, da qual decorre o preenchimento da “Ficha de Inscrição”.

Artigo 16º - A análise dos pedidos de admissão e sua avaliação, deverão ser elaborados pelo Técnico responsável, de acordo com os critérios acima mencionados.

- a) O ato de admissão decorre sob a responsabilidade do Diretor Técnico, que elabora a respetiva informação, a qual é apresentada à Direção que toma conhecimento sobre a mesma. Sempre que a admissão envolva necessidade de aumento de recursos humanos ou materiais compete à Direção deliberar sobre a mesma.

Artigo 17º No ato de admissão deverá ser entregue uma cópia do Regulamento Interno da respetiva resposta social.

Artigo 18º - Previamente à sua admissão, o utente poderá passar um dia, ou parte do dia, na Instituição a fim de facilitar a sua integração.

Artigo 19º - Após decisão favorável sobre a admissão do Cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares donde constem os direitos e deveres das partes:

1. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;
3. A cessação do contrato é justificada através da assinatura das partes com a data e motivo em respetivo documento a constar no Processo Individual;
4. A suspensão do contrato poderá ocorrer por um período máximo de 2 meses, sob aviso prévio e assinatura de documento próprio com data e motivo, mantendo-se a participação familiar aplicando-se ou não a redução prevista na alínea i) do artigo 30º.

Artigo 20º - O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em condições que garantam a sua privacidade e confidencialidade.

Artigo 21º - Com a finalidade de avaliar de forma aprofundada as necessidades e expectativas do Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s) face aos serviços a prestar, o Diretor Técnico realiza uma Entrevista de Avaliação Diagnóstica.

Artigo 22º - O Acolhimento Inicial é efetuado pelo Colaborador responsável pela integração do Cliente.

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), não devendo ser superior a trinta dias.
2. O Diretor Técnico é responsável pelo programa de Acolhimento Inicial do Cliente.
3. Após os trinta dias de acolhimento, é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, a ser arquivado posteriormente, no seu Processo Individual. Nessa altura, são prestadas informações ao Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), sobre a forma como decorreu a integração deste na resposta social.

4. Se durante este período o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de Acolhimento Inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção.

Artigo 23º - É condição para integrar em Acordo de Cooperação:

- Existir vaga em Acordo de Cooperação;
- Ter uma condição socioeconómica menos favorável em comparação aos restantes da Lista de Espera.

3. Plano Individual

Artigo 24º - 1. Deverá ser elaborado, em colaboração com o Cliente/família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um Plano Individual, do qual conste:

- a) Diagnóstico síntese
 - b) Objetivos gerais de intervenção
 - c) Atividades de intervenção/serviços a prestar ao Cliente e respetivos objetivos específicos
 - d) Ações por atividade/serviço
 - e) Participação do Cliente e pessoa(s) significativa(s) na intervenção
 - f) Periodicidade da avaliação/revisão do plano
 - g) Assinatura de todos os intervenientes
 - h) Datas de revisão do Plano
2. O referido Plano Individual deverá ser executado pelo Diretor Técnico, sendo sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica. Sempre que desta avaliação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença, deverá informar-se o Cliente/família e/ou articular com os serviços competentes.
 3. O Diretor Técnico é responsável pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual.
 4. A elaboração do Plano Individual deve ser adequada à avaliação das necessidades do Cliente, tendo em consideração:
 - a) Capacidades funcionais
 - b) Diferentes necessidades e interesses
 - c) Cultura, idade, hábitos e estilos de vida
 - d) Capacidade física
 - e) Projeto de vida.

4. Gestão da Lista de Espera

Artigo 25º - Os Clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para as quais não exista vaga, são inscritos no estabelecimento e ficarão em Lista de Espera.

Artigo 26º - O posicionamento do Cliente em Lista de Espera deverá respeitar os critérios prioritários de admissão.

Artigo 27º - O Diretor Técnico deverá informar o Cliente semestralmente ou sempre que solicitado da sua posição na Lista, de acordo com os critérios de admissão.

Artigo 28º - Sempre que o cliente/pessoa significativa informar que já não está interessado na inscrição/manutenção na lista, deve-se arquivar o processo pelo período mínimo de um ano e atualizar a Lista de Espera.

Artigo 29º - 1. Sempre que ocorra alguma situação relacionada com o Cliente que altere os critérios de Admissão, este deve comunicá-la à Instituição.

2. Quando existe uma vaga, o Diretor Técnico deverá informar o Cliente. Se o mesmo não estiver interessado em integrar a Resposta Social arquiva-se o processo pelo período mínimo de um ano e atualiza-se a Lista de Espera.

5. Comparticipação Familiar

Artigo 30º - 1. a) O pagamento da comparticipação familiar será efetuado pelo próprio e/ou pessoa responsável através de uma mensalidade a definir de acordo com os normativos legais em vigor.

b) De acordo com a legislação em vigor, a comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de Centro de Dia é determinada pela aplicação de percentagens por serviço que podem atingir o máximo de 60% de acordo com a seguinte tabela:

SERVIÇOS	PERCENTAGEM
Transporte 2 vezes/dia + Peq. Almoço + Almoço + Lanche + 1 banho/semana + Tratamento de Roupa pessoal 1 vez/semana	45%
Suplemento de Jantar	5%
Marcação de Consultas, Requisição e Preparação da Medicação	2,5%
Controle de Tensão Arterial, Glicémias e Administração de Insulina	2,5%
2 Banhos/semana com ou sem Tratamento de Roupa pessoal	5%
TOTAL	60%

c) A comparticipação familiar para os utentes Extra Acordo, será calculada da mesma forma que os utentes incluídos em Acordo.

d) A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real do cliente na resposta social, sendo este calculado pela Técnica Oficial de Contas em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior nesta resposta social. O seu valor será atualizado de acordo com índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram, estando esse valor fixado em local bem visível.

- e) Para efeitos do cálculo da comparticipação familiar serão considerados os seguintes rendimentos do agregado familiar:
1. Do trabalho dependente;
 2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 3. De pensões;
 4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Prediais;
 7. De capitais;
 8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- f) Serão ainda consideradas as seguintes despesas mensais fixas do agregado familiar:
1. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 2. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 3. Despesa com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 4. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
- g) Entende-se por conceito de agregado familiar, a existência de uma ligação entre os indivíduos, quer esta seja por via de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
- h) O rendimento *per capita* é calculado com a seguinte fórmula:

$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot n}$	<p>Sendo:</p> <p>RC= Rendimento <i>per capita</i> mensal</p> <p>RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)</p> <p>D= Despesas mensais fixas</p> <p>n= Número de elementos do agregado familiar</p>
---------------------------------------	--

- i) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, de cada utente, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, desde que o valor dessa comparticipação atinja o custo médio real do utente.
- j) Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos e uma redução de 75% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 30 dias seguidos. As referidas reduções aplicam-se apenas aos clientes incluídos em Acordo de Cooperação com o ISS,I.P.

- k) Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Artigo 31º - 1. A revisão da comparticipação familiar será efetuada no início do ano civil e por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar.

2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

Artigo 32º - As comparticipações serão pagas até ao dia 10 de cada mês e durante os 12 meses do ano. No ato do pagamento será entregue ao cliente/família um recibo comprovativo do mesmo.

Artigo 33º - Os clientes que deem entrada a partir do dia 15, pagarão nesse mês 50% da comparticipação estipulada.

Artigo 34º - Quando a comparticipação familiar, por motivos não justificados for paga fora do prazo estipulado, existirá um acréscimo de 5%.

Artigo 35º - O atraso do pagamento injustificado superior a 60 dias, poderá ser sancionado com a suspensão do serviço e seu posterior cancelamento.

6. Saídas

Artigo 36º - 1. No processo de admissão o Cliente/pessoa(s) significativa(s) deverá registar em documento específico se autoriza o Cliente a ausentar-se do equipamento sem o acompanhamento de um Colaborador. O registo da decisão deve ser feito na presença do Cliente.

2. Sempre que um Cliente pretenda ausentar-se deverá comunicá-lo ao Colaborador responsável.

3. Sempre que um utente pretenda ausentar-se por um período mais prolongado, a uma zona mais distante e/ou por um período que abranja alguma refeição, deverá comunicá-lo à colaboradora responsável.

7. Atuação em situação de Doença

Artigo 37º - Todo o utente que adoça e tenha de ser transportado ao Hospital, chamar-se-á uma ambulância e avisar-se-á a família. Todas as despesas serão da responsabilidade do utente ou dos seus familiares.

8. Gestão de bens do Cliente

Artigo 38º -1. A Instituição não se responsabiliza por qualquer bem pessoal do Cliente mesmo que este o tenha trazido para as instalações da Instituição.

2. a) O artigo anterior apenas será revogado quando o Cliente tiver de recorrer ao Hospital por motivo de emergência, durante o período de frequência em Centro de Dia. Nesta situação, os bens que o Cliente tiver consigo deverão ser guardados ao cuidado da Instituição e assim que possível entregues aos familiares/pessoas(s) significativa(s).

b) No caso de o Cliente não ter familiares próximos com que estabeleça uma relação de confiança ou pessoa(s) significativa(s), os bens pessoais deverão ser guardados ao cuidado da Instituição até ao momento da alta hospitalar. Assim que esta ocorra os bens serão imediatamente entregues ao mesmo.

Artigo 39º - Em caso de óbito do Cliente, os bens pessoais do mesmo deverão ser entregues primeiramente a familiares diretos ou, no caso de estes não existirem, a Instituição deverá ficar com a guarda dos bens e posteriormente entregá-los ao(s) herdeiro(s) do Cliente. Sempre que se verifique a situação de óbito, no momento da entrega dos bens, o familiar ou herdeiro deverá fazer uma declaração de honra em como recebeu os mesmos. Essa declaração deverá ser posteriormente arquivada no Processo Social do Cliente.

9.Direitos e deveres dos clientes

Artigo 40º - São direitos dos Clientes do Centro de Dia, os seguintes:

1. Usufruir de prestação de serviços adequados à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
2. Participar na programação, concretização e avaliação das atividades desenvolvidas;
3. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade.

Artigo 41º - São deveres dos utentes do Centro de Dia, os seguintes:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
2. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
3. Respeitar e tratar com urbanidade os funcionários do serviço, assim como os restantes utentes;
4. Verificar e registar em documento único a roupa a ser tratada na Associação;
5. Proceder a identificação (com etiquetas próprias) das peças de roupa;
6. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido, efetuando o pagamento atempadamente;
7. Informar antecipadamente (3 dias) sobre alterações de serviço.

Art.º 42º - A Direção poderá deliberar pela cessação da prestação de serviços quando o utente adotar comportamentos que perturbem o normal funcionamento da Instituição, depois de avaliado e justificado pelo Técnico responsável pela valência.

CAPITULO III – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

1.Serviços prestados em Centro de Dia

Artigo 43º - O Centro de Dia proporciona os seguintes serviços:

1. Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche);
2. Cuidados de higiene e conforto (inclui banho acompanhado);
3. Tratamento de roupas (lavagem e passagem a ferro da roupa pessoal do utente);
4. Transporte do domicílio para o Centro de Dia e vice-versa;
5. Animação/Socialização;
6. Assistência Medicamentosa;
7. Cabeleireiro/Calista;
8. Acompanhamento Psicossocial;
9. Outros serviços/diligências.

Artigo 44º - 1. Os Serviços de Centro de Dia são prestados de acordo com os interesses e expectativas do Cliente decorrentes da avaliação das suas necessidades e definidos no Plano Individual do mesmo.

3. Todos os Serviços efetuados são registados, datados, assinados e integrados no Processo Individual do Cliente.

Artigo 45º - 1. O Serviço de alimentação inclui o pequeno-almoço, almoço (sopa, prato, pão e fruta), lanche e pode incluir suplemento de jantar (sopa).

2. A distribuição da refeição e apoio na refeição é da responsabilidade das Ajudantes de Ação Direta.
3. A alimentação é confeccionada na Instituição pela Cozinheira. Os Clientes são informados de eventuais alterações à ementa.
4. São confeccionadas dietas mediante apresentação de prescrição médica. Não são confeccionadas refeições vegetarianas ou outro tipo de alimentação alternativa apenas por opção do cliente e sem prescrição médica.
5. A preparação, armazenamento, transporte e distribuição dos géneros alimentícios devem realizar-se em condições de higiene, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 46º - 1. A roupa deve estar devidamente identificada, de forma discreta, de preferência utilizando as etiquetas próprias para o efeito. É aconselhável que não se marque a roupa por fora e de forma visível. A marcação das peças de roupa é da responsabilidade do Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s).

2. No caso de existir troca, danificação ou manchas em peças de vestuário, o Cliente e/ou pessoa próxima deverá comunicá-lo e preencher a ficha de avaliação de procedimentos adotados na sequência de ocorrências detetadas.
3. O tratamento de roupas é processado na lavandaria da Instituição.
4. O Tratamento de roupas contempla os seguintes serviços:
 - a. Lavagem: a roupa é lavada nas máquinas da Instituição. O detergente utilizado é credenciado de acordo com legislação em vigor.
 - b. Secagem: a roupa é seca na máquina ou no estendal exterior.

- c. Engomagem: de acordo com o tipo de peça de vestuário a roupa será engomada de acordo com as temperaturas recomendadas.

Artigo 47º - Sempre que o Cliente usufrua do serviço de transporte deverá usar cinto de segurança sob a orientação dos Colaboradores.

Artigo 48º - 1. De acordo com a avaliação das necessidades e o Plano Individual do cliente a Instituição deverá assegurar apoio psicológico. Quando não existam recursos internos, sempre que necessário, encaminha-se o Cliente para resposta na comunidade.

- 2. A elaboração, monitorização, implementação, avaliação e revisão do programa de Apoio Psicossocial é da responsabilidade da Equipa Técnica.
- 3. As atividades que fazem parte do Apoio Psicossocial ao Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s) são:
 - a) Avaliação e intervenção psicológica (promover a autoestima dos Clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);
 - b) Acompanhamento social (preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços);
 - c) Apoio formativo e informativo (informar, orientar e formar o Cliente e/ou família, no sentido de compreenderem e adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações);
 - d) Apoio nos cuidados Post-Mortem.

Artigo 49º - 1. O planeamento, monitorização, avaliação e revisão das Atividades Socioculturais é da responsabilidade do Diretor Técnico.

- 2. A elaboração do Plano de Atividades Socioculturais é realizada pelo Diretor Técnico em colaboração e articulação com o Animador Sociocultural, o Colaborador responsável pelo Cliente e os Clientes e/ou pessoa(s) significativa(s). O Plano é monitorizado, avaliado e revisto sempre que necessário, com todos os intervenientes envolvidos.
- 3. O Plano de Atividades Sociocultural é elaborado com base nos seguintes documentos:
 - a) Avaliação das necessidades e expectativas dos Clientes (capacidades funcionais e cognitivas, interesses, idade, hábitos e estilos de vida)
 - b) Plano de Atividades da Instituição
 - c) Planos de Desenvolvimento Individual
 - d) Recursos disponíveis na comunidade próxima e alargada
 - e) Recursos disponibilizados pelos parceiros formais e informais
 - f) Resultados de monitorização e avaliação de planos de períodos anteriores.

Artigo 50º - 1. A Assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no Plano de Individual do Cliente.

- 2. Nas situações em que a preparação da medicação seja da responsabilidade da Instituição, a aquisição da mesma também será garantida pela Instituição pelo que o cliente/pessoa(s) significativa(s) deverá facultar a respetiva prescrição terapêutica.
- 3. As Colaboradoras só deverão administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do Cliente/pessoa(s) significativa(s).

Artigo 51º - A instituição disponibiliza o espaço para o serviço de cabeleireira/calista. O Cliente paga este serviço diretamente à cabeleireira/calista.

2. Atuação em Situações de Emergência

Artigo 52º - 1. Sempre que se verifique a existência de uma situação de emergência relacionada com o Cliente deverá fazer-se uma avaliação prévia da situação de saúde e, caso se considere necessário, deverá contactar-se os Bombeiros e solicitar o encaminhamento do Cliente para o Hospital.

2. No caso de ocorrer uma situação de emergência o Diretor Técnico deverá comunicar a ocorrência à Família/pessoa(s) próxima(s) do Cliente.

3.a) Quando se verifique a necessidade de encaminhar o Cliente ao Hospital, a Instituição disponibilizará um Colaborador para o acompanhar. Esse Colaborador deverá levar consigo os seguintes documentos do Cliente:

- Cópia do cartão de Utente do Sistema Nacional de Saúde
- Indicação terapêutica
- Declaração médica indicando os problemas de saúde do Cliente

3.b) O acompanhamento ao Cliente descrito no artigo anterior encontra-se sempre dependente da disponibilidade do Colaborador face ao cumprimento dos seus restantes funções laborais, bem como, do término do seu horário laboral.

3.c) Sempre que o Cliente seja encaminhado para o Hospital a Família/pessoa próxima deverá acompanhá-lo assim que possível de forma a evitar que o Cliente fique sozinho durante a realização do diagnóstico em meio hospitalar.

4. No caso em que ocorra um óbito na Instituição, o Diretor Técnico deve providenciar a presença de um médico (de família ou delegado de Saúde) para confirmar o óbito.

5. Cabe ao Diretor Técnico ou Membro da Direção comunicar o óbito do Cliente à família/pessoa próxima. Todas as despesas inerentes a esta ocorrência serão da responsabilidade da família.

6. Todas as situações de emergência devem ser registadas no Livro de Ocorrências da Resposta Social, assim como no Processo Social do Utente.

7. A Instituição não assegura o acompanhamento dos Clientes a sessões de fisioterapia nem consultas médicas. A título excepcional o mesmo será efetuado em situações de emergência ou quando exista disponibilidade organizacional (Colaboradores disponíveis para acompanhar).

3.Gestão de Comportamento e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos – Instituição/Colaboradores

Artigo 53º - A instituição tem a responsabilidade de assegurar que existem modos e meios para reduzir os riscos de abuso, negligência e maus-tratos e para tal usa os seguintes princípios de gestão:

1. Desenvolver um compromisso de centralidade do utente e de qualidade dos cuidados e qualidade de vida;
2. Fazer cumprir o regulamento da Instituição;
3. Assegurar que os colaboradores estão familiarizados com a temática da violência;
4. Ter uma política de pessoal “tolerância - zero” perante a violência contra as pessoas idosas;
5. Assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta pronta, logo que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de Violência;
6. Providenciar formação regular nos postos de trabalho (*coaching*) sobre envelhecimento, dependência e evolução na satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
7. Providenciar capacidades de resolução de conflitos e atitudes em situação de crise para todos os colaboradores;
8. Instituir reuniões multidisciplinares para discussão do plano de cuidados personalizados, em especial, discussão de casos difíceis e encorajar os colaboradores a expressar as suas preocupações e frustrações ajudando a dissipar tensões e a perspetivar, avaliando, melhores condutas profissionais;
9. Encorajar os colaboradores a fazer pausas de 5 minutos no trabalho quando se sentem demasiado tensos ou cansados, afetando o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
10. Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis para reduzir o risco de *burnout*;
11. Promover reuniões entre utentes, de modo a assegurar que as pessoas manifestem a sua opinião e são realmente ouvidas.

Artigo 54º - No sentido de ter atitudes e comportamentos perante os utentes que promovam a prevenção da violência, o colaborador deverá incluir no seu nível de atuação os seguintes elementos:

1. Insistir que práticas abusivas sejam discutidas nas reuniões de pessoal e falar com os colegas sobre situações difíceis e encontrar em conjunto táticas de lidar com elas;
2. Recorrer a outros saberes e práticas profissionais sempre que as situações assim o exigirem;
3. Se um utente recusa receber cuidados ou falar, sair um pouco e tentar mais tarde negociar uma outra altura para conversar e encontrar soluções para o problema;
4. Fazer uma pausa sempre que se sente a perder a calma;
5. Pedir desculpa ao utente se de alguma maneira o desrespeitou ou causou sofrimento;
6. Assegurar-se da assunção das normas e procedimentos da instituição em relação à violência, saber reconhecer e lidar com esta.

Artigo 55º - No caso de se verificar situações de negligência, abusos e maus-tratos por parte de Colaboradoras, a Instituição deve atuar da seguinte forma:

- Abrir um inquérito para averiguar a situação onde serão ouvidas todas as partes envolvidas;

- O resultado da Investigação deve ser dado a conhecer ao Cliente, às pessoas próximas do Cliente e à Direção da Instituição;
- O Diretor Técnico deverá garantir que os direitos do Cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos Colaboradores mecanismos de sanções (de acordo com cada situação).

4.Horários de Funcionamento

Artigo 56º - 1. O Centro de Dia funciona entre as 9h e as 17h00m, exceto feriados, fins-de-semana, dia de Carnaval e a tarde de véspera de Natal e Fim de Ano.

2. O horário de transporte é o seguinte:

- Vinda: a partir das 8h40m
- Regresso: a partir das 16h30m

3. O horário das refeições é o seguinte:

- Pequeno – almoço: 9h30m
- Almoço: 12.00h
- Lanche: 16.00h

4. Por regra os horários são fixos, com tolerância de cerca de 15 minutos, tornando-se flexíveis em situação que o justifique e de preferência com aviso prévio.

5. A Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça assegura o transporte dos clientes de e para a sua residência;

6. O itinerário de transporte será de acordo com o número de utentes a beneficiar o serviço.

Artigo 57º - Livro de Ocorrências – O trabalho efetuado será objeto de registo no sistema de PDA, e serão registadas as alterações à escala de serviço em vigor no livro de ocorrências por parte de cada colaborador.

5.Direitos e deveres da Instituição

Artigoº 58º - São direitos da Instituição os seguintes:

- 1.** A livre atuação, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à Instituição o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;
- 2.** O pagamento pontual e regular das participações mensais das utentes previamente estabelecidas.
- 3.** A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao idoso.

Artigoº 59º - Constituem deveres da Instituição:

1. A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
2. Uma alimentação adequada, atendendo no possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais, bem como cumprindo as prescrições médicas;
3. Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso;
4. A realização de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
5. Um ambiente calmo, confortável e humanizado;
6. Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do idoso e destinados à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas;
7. O relacionamento entre os utentes e destes com os familiares e/ou amigos, pessoal da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses;
8. A participação dos familiares no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do utente;
9. O apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade

6. Espaços do Equipamento

Artigo 60º - Todos os espaços do equipamento se destinam à utilização dos utentes, visando a sua participação ativa na vida da Instituição, devendo, no entanto, ser respeitadas as formas de organização do trabalho de cada setor específico, evitando a permanência nalguns setores durante períodos de maior atividade.

Artigo 61º - Os espaços devem ser utilizados de forma a respeitar a privacidade e individualidade de cada utente e procurando preservar a higiene e durabilidade dos equipamentos.

7. Recursos Materiais

Artigo 62º - 1. Os recursos materiais necessários à execução dos serviços gerais são da responsabilidade da Instituição, nomeadamente:

1. Cesto de plástico para transporte das refeições;
 2. Termos para distribuição das refeições (supl.-jantar);
 3. Luvas.
3. São da responsabilidade do cliente:
1. O meio de transporte da roupa tratada;
 2. Produtos de higiene pessoal

8. Segurança e Equipamentos

Artigo 63º - Em caso de incêndio e/ou evacuação nas instalações da Instituição deve-se cumprir com os procedimentos de atuação, previamente estipulados e registados em documento específico.

Artigo 64º – No âmbito da manutenção de equipamentos a Instituição rege-se pelos seguintes princípios:

- A instituição possui uma listagem de equipamentos;
- Existência de ficha de caracterização com identificação dos fornecedores, representantes e contactos em caso de avaria;
- Existência de plano de manutenção para o conjunto de equipamentos.

9.Coordenação do serviço

Artigo 65º - Aos órgãos Diretivos da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça competem as funções de direção, decisão, gestão e controle da valência Centro de Dia.

Artigo 66º - Ao Diretor Técnico cabe efetuar a coordenação direta do funcionamento do serviço de acordo com as funções definidas.

Artigo 67º - A estrutura de funcionamento do serviço deverá ser alterado sempre que as necessidades o justifiquem, mas sempre com consentimento da Direção.

CAPÍTULO IV – PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA, SERVIÇOS E COMUNIDADE NA VIDA DA INSTITUIÇÃO

Artigo 68º - 1. A família será chamada a colaborar com o serviço através de:

- Apoio financeiro;
- Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos utentes;
- Participação na organização e realização de atividades de animação;
- Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço.

2. Os familiares dos utentes poderão partilhar as refeições desde que o avisem com antecedência e mediante comparticipação.

Artigo 69º - Os Serviços e Entidades Locais serão chamados a colaborar com o serviço de acordo com as necessidades específicas, visando a articulação de esforços e a rentabilização de recursos de forma a possibilitar a prestação de um apoio global aos utentes do serviço.

Artigo 70º - Consciente da importância do trabalho voluntário, a Instituição considera que a comunidade poderá participar nos serviços e atividades, mediante a atribuição de tarefas concretas e sempre mediante a orientação do Diretor Técnico.

1. Direitos e Deveres das Famílias/Pessoa Próxima

Artigo 71º - Os Familiares/Pessoas Próximas dos Clientes de Centro de Dia têm os seguintes direitos:

1. Conhecer as instalações da Instituição;
2. Visitar o Cliente durante o período em que este se encontra na Instituição, desde que não prejudique o normal funcionamento dos serviços;
3. Exigir respeito pela privacidade, identidade e personalidade do Cliente;
4. Ser informado no caso de ocorrer uma situação de emergência relacionada com o Cliente;
5. Exigir a prestação de serviços adequada à situação em que se encontra o Cliente e de acordo com o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços;
6. Ser avisado de todas as atividades no âmbito da animação que ocorram fora da Instituição e que impliquem deslocações;
7. Participar na organização e realização de atividades de animação, quando solicitada pela Instituição
8. Esclarecer dúvidas relacionadas com a prestação de serviços junto do Diretor Técnico.

Artigo 72º - Os Familiares/Pessoas Próximas dos Clientes de Centro de Dia têm os seguintes deveres:

1. Avaliar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Respeitar e tratar com urbanidade os funcionários do serviço;
3. Informar com 3 dias de antecedência as possíveis alterações ao serviço, caso o Cliente não reúna condições para as comunicar;
4. Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto ao Cliente;
5. Participação na organização e realização de atividades de animação, quando solicitada pela Instituição;
6. Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço;
7. Acompanhar o Cliente em situações de emergência em que seja necessário recorrer ao Hospital.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

1. Diretor Técnico

Artigo 73º - 1. O equipamento será dirigido por um Diretor Técnico que responde perante a Direção pelo funcionamento e eficiência dos serviços, bem como pela aplicação de normas e instruções determinadas superiormente.

2. O Diretor Técnico, nas suas faltas e impedimentos delegará a um elemento do quadro de pessoal, a responsabilidade pelo bom funcionamento do equipamento.

2. Admissão de Colaboradores

Artigo 74º - São condições de admissão como colaboradores da valência Centro de Dia, as seguintes:

1. Idade superior a 20 anos;
2. Habilitações mínimas – escolaridade obrigatória;
3. Carta de Condução;

4. Perfil adequado às funções a desempenhar.

Artigo 75º - São condições preferenciais de admissão como colaboradores da valência de Centro de Dia, as seguintes:

1. Experiência de trabalho na área de apoio a idosos.
2. Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
3. Ter conhecimento que garantam intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
4. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
5. Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.

Art.º 76º - O processo de admissão de colaboradores constitui-se da seguinte forma:

1. Preenchimento do questionário de pedido;
2. Entrevista com o Técnico responsável e Direção;
3. Elaboração de parecer;
4. Entrega de documentação/comprovativos solicitados;
5. Decisão da Direção.

3. Direitos e Deveres dos Voluntários

Artigo 77º - 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 78º - Deveres dos Voluntários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
3. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
4. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
5. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
6. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
8. Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;

9. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
10. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
11. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
12. Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
13. Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
14. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
15. Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
16. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
17. Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.
18. Colaborar com os profissionais da organização promotora, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
19. Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.
20. Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
21. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
22. Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.
23. Fomentar uma cultura de solidariedade;
24. Difundir o voluntariado;
25. Conhecer a realidade sociocultural da comunidade, onde desenvolve a sua atividade de voluntário;
26. Complementar a ação social das entidades em que se integra;
27. Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.

4. Direitos e Deveres dos Estagiários

Artigo 79º - São direitos do estagiário:

1. Ser acompanhado por um supervisor designado pela Instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório;
2. Obedecer às normas estabelecidas no Contrato de Estágio;
3. Ter o Contrato de Estágio assinado por todas as partes envolvidas;
4. Ser assegurado contra acidentes pessoais;
5. Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio;
6. Desenvolver atividades que capacitem o seu conhecimento teórico.

Artigo 80º - São deveres do estagiário:

1. Ser disciplinado;
2. Cumprir o horário estabelecido, sem prejuízo das aulas;

3. Manter organizado o seu local de trabalho;
4. Respeitar as normas da Organização, onde é realizado o estágio;
5. Apresentar relatório das atividades realizadas.

CAPÍTULO – VI – RECLAMAÇÕES

Artigo 81º - A resposta social dispõe de Livro de Reclamações

Segundo os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações que poderá ser solicitado na secretaria, sempre que desejado.

Após reclamação esta terá o destino que a legislação prevê.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 82º - Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

Artigo 83º - A instituição dispõe de Plano de Emergência, definido em regulamento próprio.

Artigo 84º - A instituição procede de acordo com o Manual da Qualidade da Resposta Social definida pela Segurança Social.

Artigo 85º - Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridos pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 86º - Toda a matéria não incluída no presente regulamento será definido pela Direção.

Artigo 87º - As dúvidas do presente Regulamento serão esclarecidos pela Direção.

Artigo 88º - Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

CAPÍTULO VIII – Entrada em Vigor

Artigo 1º - O presente regulamento entra em vigor 30 dias após aprovação em reunião de Direção.

Aprovado em reunião de Direção a 12 de setembro de 2016.

Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça – Regulamento Interno Centro de Dia

Para os devidos efeitos declaro que recebi e tomei conhecimento do Regulamento Interno da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça referente à Resposta Social de Centro de Dia.

Data: _____

Assinatura: _____