



CENTRO DE DIA

Santa Margarida de Mata

CAPÍTULO I

Disposições gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia de Santa Margarida da Mata é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 503433136, com sede na Rua do Forno, s/n 6005-250 Mata, na União de Freguesias de Escalos de Baixo e Mata, Concelho de Castelo Branco. Devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº64/96. Com acordo de cooperação para a resposta social de 18 clientes celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta Instituição prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho do MESS de 03/08/1993 e Guião Técnico aprovado por Despacho do SEIS em 29/11/1996, Circular n.º 3 de 02/05/1997 e no acordo de cooperação celebrado a 28 de Março de 2011.

NORMA III

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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia destina-se a prestar um conjunto de serviços, sendo estes:
 - 1.1. Refeições/Alimentação (Pequeno-almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia – levando o cliente para o seu domicílio);
 - 1.2. Lavagem e Tratamento de roupas;
 - 1.3. Cuidados de Higiene Pessoal e de Conforto;
 - 1.4. Convívio e Ocupação;
 - 1.5. Apoio na preparação e administração medicamentosa;
 - 1.6. Acompanhamento nos cuidados Médicos e de Enfermagem, dentro da localidade;
 - 1.7. Viagens organizadas/passeios.
2. O Centro de Dia desta Instituição realiza ainda as seguintes atividades complementares:
 - 2.1. Higiene Habitacional (quando se justifique);



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- 2.2. Transporte e acompanhamento dos clientes ao exterior (Centro de Saúde e ao Hospital, bem como a consultas, exames auxiliares de diagnóstico entre outras), desde que a situação familiar/económica assim o justifique e na ausência de credencial de transporte – junto anexamos a folha de preços de serviços não abrangidos na mensalidade/comparticipação familiar (Anexo I – tabela de preços das deslocações e do acompanhamento a consultas e exames fora da localidade);
- 2.3. Aquisição de medicamentos para os clientes (os clientes pagam a sua própria medicação);

NORMA V

Horário de Funcionamento/Serviços Prestados

1. Horário
 - 1.1. Funcionamento: 08:30h às 19:00h
 - 1.2. Serviços Prestados:
 - a) Refeições - Pequeno-almoço 09:00h - 09:30h
 - Almoço 12:00h – 13:00h
 - Lanche: 15:00
 - Jantar: 18:00h - 19:00h
 - b) Cuidados de Higiene e Conforto – 09:30h ao 11:30h;
 - c) Lavagem e Tratamento de Roupas – De Segunda-Feira a Domingo, sem horário predefinido;
 - d) Acompanhamento nos cuidados de saúde dentro da localidade:
 - Médico de Família: no horário estabelecido pela Extensão de Saúde da Mata;
 - Enfermagem – no horário estabelecido pela Extensão de Saúde da Mata.
 - e) Viagens organizadas/passeios – Ocasionalmente no verão.
 - f) Higiene Habitacional – No período da manhã (quinzenalmente – 2 vezes por mês a cada cliente)

NORMA VI

Definição e Objectivos

1. **Definição:**
 1. A reposta social Centro de Dia destina-se a prestar um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio familiar e/ou social e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa / instituição considerada significativa, que assuma a responsabilidade pela frequência.
2. **Objectivos:**



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- a) Atender e acolher pessoas idosas, cuja problemática biopsicossocial não seja passível de outra resposta;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades dos seus residentes;
- c) Contribuir para o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento e para evitar a sua degradação;
- d) Prestar apoio necessário às famílias dos idosos no sentido de fortalecer a relação inter-familiar e preservar os laços familiares;
- e) Evitar o isolamento, proporcionando relações interpessoais.

CAPÍTULO II

Processo de admissão de clientes

NORMA VII

Condições de Admissão

As condições de admissão definidas para o Centro de Dia são:

- a) Ser natural ou residente da união de Freguesias de Escalos de Baixo-Mata;
- b) Pessoas idosas de ambos os sexos, de igual ou superior a 65 anos de idade ou pessoas com idade inferior a 65 anos em condições excepcionais a considerar individualmente, após estudo específico pela Equipa Técnica ou Direção;
- c) Não apresentar doença impeditiva que ponha em risco a integridade física dos outros clientes do Centro de Dia, colaboradores, familiares e público em geral que comunica com a Instituição.

NORMA VIII

Processo de Admissão

1. O pedido de admissão deverá ser formulado, através do preenchimento de uma ficha de inscrição (fornecida pela instituição), pelo idoso, por familiar, por pessoa/ instituição que se responsabilize pela frequência, com ajuda no preenchimento por parte de um elemento da equipa técnica ou da Direção;
2. Com o preenchimento da ficha de inscrição é necessário apresentar e entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal ou responsável pelo idoso, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal/responsável pelo idoso, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal/responsável pelo idosos, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- e. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g. Declaração de doença não impeditiva para frequentar a resposta social, passada pelo Médico de família ou Médico assistente.
3. Após o preenchimento da ficha de inscrição, a mesma é analisada pelo responsável Técnico do Centro de Dia e é efectuada visita domiciliária, a fim de fazer uma avaliação;
 4. Concluída a avaliação é apresentado relatório e parecer técnico, com vista a análise da Direção;
 5. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a deliberação da Direção; Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera, registada em livro ou ficheiro próprio;
 6. Será motivo de exclusão de candidatura, a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.
 7. A ficha de inscrição referida no nº1 é disponibilizada e preenchida junto do gabinete da Direção, assim como os documentos probatórios acima referidos deverão ser entregues também no mesmo local.
 8. 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.
 9. A candidatura pode processar-se por solicitação directa do próprio/familiar ou encaminhamento feito por entidade/instituição.
 10. No acto de admissão é prestado ao cliente e/ou família e todos os esclarecimentos necessários à boa integração no centro de dia e entregue uma cópia do regulamento interno.

NORMA IX

CrITÉRIOS de Admissão

São critérios de Selecção e priorização das Candidaturas dos clientes:

1. Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas;
2. Ausência de apoio familiar ou que de alguma forma a família esteja impossibilitada de prestar cuidados necessários aos bem-estar do cliente;
3. Isolamento social ou geográfico;
4. Ser associado da instituição Centro de Dia Santa Margarida da Mata;
5. Desajustamento ou conflito familiar grave;
6. Grau de dependência;
7. Idoso cujo cônjuge já seja cliente desta instituição.



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

NORMA X

Admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direção que, para o efeito, terá em consideração a avaliação, previamente realizada pela Técnica da resposta social.
2. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de adaptação do idoso, findo o qual passa a definitiva após a avaliação;
3. Em situação de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Técnica, sujeita a confirmação posterior da Direção;
4. A grande urgência será analisada, casuisticamente, em função da situação concreta, que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
5. A instituição pode, a qualquer momento, fazer análise comportamental, quer do cliente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que achar mais adequada.

NORMA XI

Acolhimento de Novos Clientes

O Acolhimento dos novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do cliente;
3. Caso existam, realizar uma relação bens que o cliente traz consigo, sendo preenchida uma lista de pertences do cliente, a qual será assinada pelo Técnico da Instituição e pelo próprio cliente e ou familiar a quem será entregue um duplicado; esta relação deve especificar os bens que ficam na posse do idoso e os que ficam confiados à guarda do Centro de Dia ou Tesouraria;
4. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Neste episódio é estabelecido um contrato de prestação de serviços, sendo assinado pelo cliente e/ou pelo seu representante e pelo Presidente da Direção (na ausência do Presidente por outro elemento da Direção), sendo entregue um exemplar ao cliente e outro fica no processo individual do cliente, tendo este validade de um ano, sendo renovado automaticamente se nenhuma das partes o renunciar;
7. No acto de admissão é realizado todos os cálculos para efeitos da mensalidade a pagar pelo cliente, sendo este informado de todas as fórmulas de cálculo, sendo frisado no contrato de prestação de serviços.
8. É realizado uma entrevista de avaliação diagnóstica, sendo preenchida a ficha correspondente, sendo esta completada e ou alterada, sempre que se justifique.



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

9. É realizado junto do cliente um Programa de Acolhimento Inicial, dizendo respeito ao período de adaptação, não devendo ser superior a 30 dias.
10. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
11. 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 novas estratégias. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente deverá conter os seguintes documentos (ou cópia dos mesmos):
 - a) A Ficha de Inscrição do Cliente e respectivos documentos probatórios;
 - b) O Contrato do Cliente;
 - c) Dados de identificação e sociais do cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar; representante legal ou outros) em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de entrevista pré-diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - i) Os vários registos de prestação de serviços de saúde, higiene habitacional e pessoal; participação em atividades; registos de ocorrências e situações anómalas;
 - j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado no, em local próprio, reservado e de acesso restrito à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado com todos os dados e registos diários;
4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

NORMA XIII

Lista de Espera/Priorização no posicionamento em lista de espera e retirada da lista de espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e será comunicado por escrito, e, ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. Semestralmente a Lista é actualizada. Os inscritos são contactados, via telefone, para informara posição na lista, assim como indagar o interesse do idoso e/ou pessoa responsável na manutenção da inscrição na resposta social.
3. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - a) Critérios de admissão;
 - b) Data de inscrição;
 - c) Existência de vaga.
4. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
 - a) Anulada a inscrição por parte do idoso e/ou pessoa responsável (pessoa próxima);
 - b) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - c) Em situação de existência de vaga, o idoso não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III

Instalações e regras de funcionamento

NORMA XIV

Instalações

1.O Centro de Dia Santa Margarida de Mata, está sediada na Rua do Forno s/n, 6005-250 Mata, União de Freguesias de Escalos de Baixo e Mata, as suas instalações são compostas por:

- a) Uma sala de convívio;
- b) Três WC para os clientes (1Deficientes, 1 Homens e 1 Mulheres);
- c) Um refeitório;
- d) 1 WC para os colaboradores;
- e) Uma cozinha;
- f) Cozinha;
- g) Direcção;
- h) Lavandaria;
- i) Secretaria (gabinete de direcção e técnico);
- j) 1 Sala de banhos;
- k) Espaço envolvente do Edifício.



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

NORMA XV

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia Santa Margarida da Mata, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano; O horário de funcionamento como já referido anteriormente inicia-se às 08h:30m e termina às 19:00h.

NORMA XVI

Entrada e Saída de Visitas

Os clientes podem receber visitas dentro do horário de funcionamento, desde que não perturbe o bom funcionamento das atividades diárias dos mesmos.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: de 1 a dia 8 de cada mês, no gabinete da Direção da Instituição, em dinheiro ou cheque ou pela modalidade de transferência bancária.

NORMA XVIII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidade

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada (o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal;

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido (imposto sobre o rendimento e o da Taxa social única);
 - Renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- Despesas de água, luz e telefone (até ao valor máximo de 15,00€ água, 25.00€ luz e 15.00€ telefone).
4. A prova de rendimentos do Agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 5. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 4, no prazo concedido para o efeito (entre Janeiro e Fevereiro de cada ano civil), determina a fixação da comparticipação máxima – correspondente ao custo médio real por utente);
 6. A prova de despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos;
 7. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 8. A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificando na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
 9. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizando de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
 10. Quando o período de ausência do cliente, devidamente justificada, exceda os 15 seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade.
 11. A mensalidade/comparticipação mensal em geral é objecto de revisão anual, no início de cada ano civil, sendo comunicado ao cliente e/ou responsável do cliente por meio mais conveniente para ambas as partes.
 12. A comparticipação familiar dos clientes pode ser sofrer um aumento de 5% ao ano até perfazer a mensalidade real resultante do cálculo anual;
 13. Segurança Social comparticipa a Instituição para a resposta social de Centro de Dia por cada cliente uma prestação mensal.

NORMA XIX

Refeições

1. Os horários das refeições são:

Pequeno-almoço: 09h:00 – 09h:30m; Almoço: 12h:00 – 13h:00; Lanche: 15h:00; Jantar: 18h:00 – 19h:00; Ceia: o cliente leva para o seu domicílio;

Podendo estar sujeito a alterações caso aconteça alguma eventualidade

2. As ementas encontram-se afixadas em local adequado (no placar à entrada da Instituição e na Cozinha)



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XX

Atividades/Serviços Prestados

O Centro de Dia assegura, os seguintes serviços, com percentagens diferenciadas a aplicar conforme a necessidade e os serviços pretendidos:

- Refeições Completas (pequeno almoço, almoço, lanche e/ou Ceia e jantar) – 40% sobre o rendimento per capita;
- Refeição: apenas uma das refeições principais (almoço ou jantar) – 30% sobre o rendimento per capita;
- Cuidados de higiene pessoal e conforto e/ou preparação e administração de medicação e/ou cuidados de saúde na localidade da mata (Acompanhamento a cuidados médicos e de enfermagem - dentro da localidade – 5% sobre o rendimento per capita;
- Tratamento de roupas – 5% sobre o rendimento per capita;
- Higiene Habitacional – 10% sobre o rendimento per capita;
- Convívio/Ocupação/atividades recreativas.

Serviços Ocasionais em preçário:

- Apoio em deslocações ao exterior e/ou acompanhamento a consultas e exames fora da localidade (com preçário fixo em anexo e mediante disponibilidade da Instituição)
- Outros serviços: Aquisição de bens e serviços, conforme disponibilidade da instituição e se houver necessidade de deslocação para fora da localidade implica pagamento de transporte com valores em anexo.

NORMA XXI

Assistência Sanitária

1. O cliente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos, de que habitualmente usufrui (médico de família, do Serviço Nacional de Saúde).
2. Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrente, são da sua inteira responsabilidade.
3. Em caso de deslocação urgente ao hospital, a instituição “*Centro de Dia Santa Margarida de Mata*” advertirá de imediato o familiar responsável pelo cliente, para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação, que é de sua inteira responsabilidade.
4. A aquisição da medicação prescrita ao cliente é sempre da responsabilidade do mesmo ou familiar, à excepção de clientes sem retaguarda familiar.



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

Norma XXII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios e/ou deslocações dos clientes são previamente comunicados aos pronunciados sobre a sua participação ou não na mesma.
2. Caso se justifique será também comunicado ao responsável pelo cliente.

Norma XXIII

Animação/Ocupação

1. Elaborar o Plano de Atividades anual, onde conste as atividades com a participação de todos, entre técnicos, colaboradores, direção e os próprios clientes;
2. Dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais, que promovam o bem-estar dos clientes;
3. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas entidades.
4. Fomentar a participação dos clientes na vida diária do estabelecimento.

Norma XXIV

Participação de Familiares nas atividades

1. Aquando existe atividades em que por deliberação da Instituição as famílias podem participar em atividades ou festejos institucionais as famílias ou responsáveis pelos clientes serão avisados com antecedência, devendo haver confirmação da sua respectiva presença;
2. A Instituição está aberta à comunidade em geral para a integração, participação de voluntários e familiares dos clientes nas atividades integrantes da Instituição.

NORMA XXV

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 formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXVI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da norma XI do Despacho normativo nº 12/98, DE 12 de Março cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade da área social do estabelecimento, sendo responsável por todos os aspectos a ela ligados. O Diretor Técnico deve ser substituído nas suas ausências e impedimentos por algum elemento da Direção.
3. Funções do Diretor Técnico:



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- a) Dirigir toda a área social do estabelecimento;
- b) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria, dando do facto conhecimento à Direção;
- c) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade. Destas reuniões será dado conhecimento prévio à Direção;
- d) Propor acções de Formação de acordo com as necessidades que considere existir;
- e) Participar nas reuniões de Direção quando para tal solicitado(a);
- f) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, ou a contratação eventual de pessoal, quando se verificarem faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- g) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- h) Zelar pela aplicação efectiva deste Regulamento;
- i) Dar conhecimento à Direção das alterações da situação dos clientes que implique alteração de mensalidade, bem como comunicar situações anómalas ou que constituam infracção ao disposto neste Regulamento, seja elas cometido por clientes, familiares ou colaboradores da Instituição;
- j) Efectuar visitas domiciliárias.

NORMA XXVII

Restante Pessoal

1. Ajudante de Ação Directa:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Distribuir as refeições aos clientes;
- c) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- d) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- e) Acompanhar os clientes a consultas e/ou deslocações;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou pela Direção com devido enquadramento;
- h) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- i) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

2. Cozinheiro(a):

- a) Apoiar a preparação e confeccionar as seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço
 - Almoço



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- Lanche
- Jantar;
- b) Distribuir as refeições (por travessas ou marmitas);
- c) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material indispensável ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar, quando solicitado (a) na elaboração das ementas;
- f) Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições;
- g) Preenchimento de todos os documentos inerentes à Cozinha e sua higienização.

CAPÍTULO IV **Direitos e Deveres**

NORMA XXVIII **Direitos dos Clientes**

1. O Cliente tem direito a:
 - a) Usufruir de ajudas adequadas a si e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
 - b) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas;
 - d) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
 - e) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - f) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - h) Receber visitas dos seus familiares e amigos.

NORMA XXIX **Deveres dos Clientes**

1. São deveres dos clientes:
 - a) Respeitar os colaboradores e elementos da equipa técnica e Direcção;
 - b) Respeitar rigorosamente o determinado pela Direcção;
 - c) Liquidar a mensalidade fixada, até dia 8 de cada mês;
 - d) Indicar o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar, em caso de necessidade;
 - e) Cumprir rigorosamente as prescrições médicas;
 - f) Respeitar o Regulamento Interno e instruções que lhe sejam transmitidas;
 - g) Suportar os custos das consultas, medicamentos, material de enfermagem, material de higiene, ambulâncias e outros equipamentos que venham a ser necessários;



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

- h) Comunicar à Instituição, atempadamente, as respectivas ausências;
- i) Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos;
- j) Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

NORMA XXX

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Exigir lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, a mensalidade e outras despesas extras;
- d) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente, a devida reparação do dano;
- e) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço e proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- g) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- h) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/ responsáveis procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXXI

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes.
- c) Garantir aos clientes individualidade e privacidade.
- d) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

- e) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes.
- f) Possuir livro de reclamações.
- g) Definir critérios que presidam à admissão dos clientes;
- h) Entregar um exemplar do regulamento interno da resposta social aquando a inscrição/admissão do cliente.

NORMA XXXII

Direitos do Pessoal

São direitos do pessoal (Colaboradores):

- a) Os colaboradores têm direito a ser respeitados pelos clientes e suas famílias, ou qualquer visitante, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na Lei relativos à sua categoria profissional e à remuneração;
- b) Ser respeitado e tratado com respeito e honestidade;
- c) Ser-lhe proporcionado boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
- d) Beneficiar de medidas preventivas de riscos e doenças profissionais, devendo ser indemnizado dos prejuízos, resultantes de acidentes de trabalho;
- e) Receber a informação e formação adequadas à prevenção de riscos de acidente ou doença;
- f) Beneficiar de condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional, com a vida familiar e pessoal;
- g) Ser informado por escrito das suas funções e responsabilidades;
- h) Não ser mudado para categoria inferior, nem lhe ser diminuída a remuneração, salvo nos casos previstos pelo Código de Trabalho ou em instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho;
- i) Receber formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante acções desenvolvidas na Instituição ou através da concessão de tempo para frequência de formação, por iniciativa do trabalhador, fora da Instituição;
- j) Os Colaboradores têm direito a ter a mesma dignidade dentro da Instituição. Ninguém pode ser beneficiado, prejudicado, privilegiado, privado de direitos ou isento de deveres. Não deve sofrer qualquer tipo de discriminação, que vá contra os direitos universais do Homem.

NORMA XXXIII

Deveres do Pessoal

São deveres do pessoal:

- a) Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os clientes e seus familiares e os demais que estejam ou entrem em contacto com a Instituição, com respeito e honestidade;
- b) Comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) Cumprir as ordens e instruções do empregador, respeitantes à execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador ou superior hierárquico;
- f) Promover ou executar os atos tendentes à melhoria do serviço prestado pela Instituição;
- g) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho que decorram da Lei ou instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho;
- h) O colaborador deve respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos seus clientes;
- i) O colaborador deve apoiar os colegas nas suas necessidades profissionais;
- j) O colaborador deve apelar à integridade, ou seja, ser honesto, justo e respeitador;
- k) O colaborador deve usar lealdade com os seus colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores na sua dependência. Deve, ainda, comunicar à Direcção da instituição o exercício de outras atividades profissionais, de alguma forma relacionadas com as que presta na Instituição ou que com elas possam colidir, sempre que tal possa surgir;
- l) O colaborador deve manter um nível elevado da atualização profissional;
- m) O colaborador deve ter como referencial o conceito da missão, visão e valores da Instituição, promovendo continuamente a satisfação das necessidades dos clientes.

NORMA XXXIV

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. A instituição prevê a integração de voluntários nas suas atividades, sendo este acordo um encontro de vontades e responsabilização mútua;
2. A instituição com os voluntários assina um contrato de colaboração, sendo pré-estabelecido entre as partes, as atividades a colaborar e o contributo das mesmas, podendo vir a ser estabelecido horários em consonância com ambos.
3. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

CAPÍTULO V

Condições gerais e Condições de admissão

NORMA XXXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição apenas se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes do Centro de Dia entreguem à sua guarda.



CENTRO DE DIA *Santa Margarida de Mata*

2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXXVI

Normas Específicas de Segurança

1. A Instituição para protecção do seu edificado contém um seguro multi-riscos.
2. As colaboradoras para sua protecção no exercício das suas funções estão cobertas pelo seguro previsto na lei de acidentes de trabalho.
3. Para que seja garantida a plena segurança dos clientes é proibido:
 - a) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam fazer perigar a segurança das instalações e de todos os cidadãos presentes na instituição,
 - b) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado;
 - c) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos quadros, estampas sem autorização;
 - d) Usar ou acender qualquer lamparina assim como acender velas.

NORMA XXXVII

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente

1. Consideram-se ausências justificadas as resultantes de motivos relevantes comprovados e quando o cliente se encontra hospitalizado;
2. Nas ausências justificadas que excedam os 15 dias não interpolados no mês, a mensalidade será reduzida 10%;
3. Considera-se cancelada a inscrição, na ausência não justificada e superior a 1 mês.

NORMA XXXVIII

Contrato

1. O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato.

NORMA XIL

Caducidade do contrato

1. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

- b) Com ausência superior ou igual a 30 dias, sem justificação;
- c) Por desistência: o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
- d) Com a morte do cliente.

NORMA XL

Integração do cliente

1. A instituição procura garantir a integração de cada cliente na vida do Centro de Dia, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sãõ relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Técnica advertirá cliente o em falta, alertando-o relativamente ao seu comportamento.

NORMA XLI

Justa causa de suspensão ou resolução do contrato

1. A instituição reserva-se o direito de suspender o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o sãõ relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde, necessite de cuidados especiais.
3. A decisão de suspender o contrato de frequência do Centro de Dia é da competência da Direcção do *Centro de Dia Santa Margarida de Mata*, sob proposta da Técnica, após prévia audição do cliente e do respectivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada a decisão.

NORMA XLII

Valores Pessoais

1. A instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de qualquer bem ou valor pessoal, que os clientes tragam consigo ou deixem nas instalações sem ser em local apropriado.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

NORMA XLIII



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado.

NORMA XLIV

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 da IPSS e com o parecer Técnico e da Direção do Centro de Dia Santa Margarida da Mata.

NORMA XLV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2016 e poderá ser alterado por deliberação da Instituição.

Aprovado a: 25/04/2015

Pela Direção



CENTRO DE DIA
Santa Margarida de Mata

Anexo I – tabela de preços das deslocações e acompanhamento ao exterior (fora da localidade)

Acompanhamento por parte de uma colaboradora a um cliente ao exterior – consultas e exames	20.00€
Transporte no veículo da instituição ao exterior – Escalos de Baixo	10.00€
Transporte no veículo da instituição ao exterior – Castelo Branco	20.00€

Se na eventualidade, houver outros destinos não mencionados o preço, fica a cargo da instituição, sendo o cliente previamente informado, do custo da deslocação.