

# **CENTRO SOCIAL DE SANTA CLARA DE SANJURGE**

## **CENTRO DE DIA**

### **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social de Santa Clara de Sanjurge, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, com o Centro Distrital de Vila Real, em 23/06/2010, que se encontra registado na Direcção geral da Segurança Social, como IPSS, no livro nº8 das Associações de Solidariedade Social sob o nº 72/2000, a fls. 71 Verso.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º196-A/2015, de 01/07;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. **Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;**

- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O Centro de Dia do Centro Social de Santa Clara de Sanjurge define-se como sendo um serviço prestado à sociedade e à família, e uma instituição aberta a todos os níveis sociais. Assim sendo, este Regulamento prevê:

#### Objectivos Gerais:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação activa dos utentes/clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

#### Objectivos Específicos:

- Cooperar com as famílias na vivência dos idosos;
- Oferecer aos idosos um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social;
- Prestar aos idosos os cuidados de que carecem.

## **NORMA IV**

### **Cuidados e Serviços**

1.O Centro de dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a)Actividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Jantar;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Transporte;

3.O Centro Social de Santa Clara de Sanjurge realiza ainda as seguintes actividades:

3.1 Acções de sensibilização, interagindo com o exterior e com a sociedade;

3.2 Realização das principais festividades do ano, sob a forma de actividades alusivas;

3.3 Formação prestada aos funcionários, para um melhor desempenho das suas actividades.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES**

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

A Instituição prevê:

1. A admissão definitiva do utente/cliente será feita pela Direcção, após apresentação da situação social do utente/cliente pela equipa técnica, e

- passará a contrato escrito entre o utente/cliente e/ou o responsável pelo utente e a instituição;
2. Concordância do utente/cliente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
  3. Preenchimento da ficha de inscrição com indicação do(s) responsável(eis) e do contrato de prestação de serviços;
  4. Documentos actualizados comprovativos dos rendimentos e bens do utente/cliente e dos responsáveis;
  5. Apresentação de declaração médica com o histórico clínico do utente/cliente.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente/cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de Utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:
  - Bilhete de Identidade do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
  - Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
  - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
  - Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - Comprovativo dos rendimentos do utente/cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - Declaração assinada pelo utente/cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre em permanência ao longo do ano.

- O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09:00h às 17:30 horas.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro Social de Santa Clara de Sanjurge.
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
  5. 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.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes/clientes:

1. Pessoas que não têm família, que vivem isoladas e/ou com carências a nível habitacional e socio-económico, enquadrado em grupos social e economicamente desfavorecidos.
2. Pessoas total ou parcialmente dependentes, em que a família não consegue dar resposta à satisfação das suas necessidades.
3. Ser sócio do Centro Social de Santa Clara de Sanjurge;
4. Pertencer á área de abrangência.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir o órgão da Direcção, com parecer da Direcção Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente no prazo de 5 dias úteis;
4. No acto da admissão são devidos os pagamentos da mensalidade relativa ao mês decorrente.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utente**

No acto de Acolhimento são transmitidos ao utente/cliente e à sua família a informação respeitante aos direitos e deveres da Instituição, ao espaço envolvente, à equipa que a constitui e aos restantes utentes.

Após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente/Cliente**

A Instituição organizará os processos individuais do utente/cliente, dos quais constarão, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utente/cliente, bem como outros elementos relevantes.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, serão comunicadas ao utente/cliente as condições actuais e a posterior possibilidade de ingresso.

### **CAPÍTULO III**

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

##### **NORMA XII**

##### **Instalações**

O Centro Social de Santa Clara de Sanjurge, está sediado em Sanjurge e as suas instalações são compostas por:

- a. 2 Quartos duplos
- b. 9 Casas de banho comuns;
- c. Refeitório;
- d. Sala de convívio;
- e. 1 Salas de actividades;
- f. Gabinete de Direcção;
- g. Gabinete médico;
- h. Gabinete técnico;
- i. Recepção/ Secretaria
- j. Despensas;
- k. Lavandaria;
- l. Cozinha;
- m. Pátio exterior.

##### **NORMA XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

Em regime de Centro de Dia, poderá ser adoptado um horário de funcionamento compreendido entre as 09:00 horas às 20:00 horas, sendo contratualmente assumido o tempo de utilização para cada utente/cliente.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas**

Relativamente às visitas dos utentes, preferencialmente, serão efectuadas a partir das 11:00 horas até às 20:00 horas.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado na primeira metade do mês decorrente, na Secretaria da Instituição.
2. As restantes despesas, tais como medicamentos, fraldas e outras que não incluídas na mensalidade serão suportadas pelo utente/cliente, salvo se outra cláusula estiver estipulada aquando da contratualização.

## **NORMA XVI**

### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

## **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. A participação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da



soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos, podendo a Mesa Administrativa, atender a sinais exteriores de riqueza.

4. A comparticipação do utente, devida pela utilização do Centro de Dia, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Cuidados e serviços previstos da Norma 4ª	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no nº 1	40%	45%
Acrescendo a) e b) do nº 2	45%	50%
Acrescendo c) ou d)	50%	55%
Acrescendo c) e d)	55%	60%
Transporte, outros	A definir com base nas distancias e na natureza do serviço	

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

5.1.O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

5.2.O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

5.3.Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

5.4.As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que comprovado com declaração médica

5.5. As situações excepcionais serão analisadas e decididas pela Mesa Administrativa.

5.6. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor deverá o cliente ser informado, por carta registada, com antecedência de um mês.

## **NORMA XVII**

### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA XVIII**

#### **Actividades/Serviços Prestados**

As actividades relacionadas com a Instituição decorrerão quer em regime interno, quer externo, tendo em conta, individualmente, as condições físicas e mentais de cada utente/cliente.

### **NORMA XIX**

#### **Passeios ou Deslocações**

A Instituição promoverá pequenas caminhadas, na região e espaço envolvente e, também, organizará excursões a locais apelativos aos utentes/clientes. Proceder-se-á, ainda, a deslocações por motivos de saúde.

### **NORMA XX ALIMENTAÇÃO**

As refeições são elaboradas de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, nomeadamente as restrições alimentares impostas pelas doenças crónicas e alergias. No entanto, as dietas e necessidades específicas só poderão ser

proporcionadas mediante prescrição médica e sendo solicitadas com a devida antecedência e aprovadas pelo(a) Director (a) Técnico(a).

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno almoço, almoço e lanche;
2. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **NORMA XXI**

### **Refeições**

Os horários de refeição procederão nos seguintes parâmetros:

- a. Pequeno-almoço: das 9:00 às 10:00 horas
- b. Almoço: 12:30horas
- c. Lanche: 16horas
- d. Jantar: 19horas (se contratualizado)

Estes parâmetros serão alterados, obviamente, em regimes de alimentação especial.

## **NORMA XXII**

### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

## **NORMA XXIII**

### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou

quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **NORMA XXIV**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

#### **NORMA XXV**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

#### **NORMA XXVI**

##### **TRANSPORTE**

O transporte de utentes das suas residências, no período da manhã, realiza-se entre as 8.30h às 09.30h e o regresso faz-se depois do lanche, pelas 17h00.

#### **NORMA XXVII**

##### **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. Será dada a indicação do conteúdo funcional do quadro de pessoal.

## **NORMA XXVIII**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXIX**

### **Direitos dos Utentes/Clientes**

São direitos dos utentes/cliente:

1. Ingressar na Instituição por vontade própria;
2. Prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
3. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
4. Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

## **NORMA XXX**

### **Deveres dos Utentes/Cliente**

São deveres dos utentes/clientes:

1. Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral;
2. Cumprir o Regulamento;
3. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.

## **NORMA XXXI**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Receber as comparticipações no período devido;
2. Cobrar 20% do valor da comparticipação mensal, em caso de pagamento fora de prazo;
3. Preservação do espaço e equipamentos do espaço físico.

## **NORMA XXV**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar do utente/cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do Lar de Idosos.

## **NORMA XXXII**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

Aquando da permanência em Centro de Dia, ao utente/cliente poderá ser salvaguardada a protecção de objectos de valor, num local apropriado para o mesmo, uma espécie de cofre.

## **NORMA XXXIII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utentes/Cliente**

Poderão considerar-se interrupções de cuidados por iniciativa do utente/cliente os seguintes:

1. Ausência por internamento hospitalar, para cuidados de saúde.
2. Ausência por um período de férias ou fins-de-semana em casa dos filhos;
3. Em caso de saída definitiva do Centro de Dia, o utente/cliente deverá avisar previamente, sendo-lhe devidos os custos até ao final do mês corrente.
4. Em caso de interrupção temporária de frequência do utente/cliente na resposta social por parte deste, consoante previsto nos pontos 1 e 2, ao utente será devido o pagamento de 25% do valor mensal estipulado.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Contrato**

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

#### **NORMA XXXV**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

Cessa a prestação de serviços ao utente/cliente, quando este não cumpra os seus deveres para com o Centro Social e após decisão da Direcção, ou em caso de ocorrência de morte.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Recepção.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes/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 a estes assiste.

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

#### **NORMA XXXIX**

##### **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 XL**

##### **Disposições Complementares**

A resposta social tem um funcionamento de até 11 horas por dia podendo abranger 365 dias por ano. A Instituição suporta um seguro relativamente ao edifício e também aos funcionários.

#### **NORMA XLI**

##### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação do Órgão de Direcção da Instituição e do Instituto de Segurança Social de Vila Real.