

CENTRO DE DIA DE PONTÉVEL

REGULAMENTO INTERNO

VALÊNCIA DE CENTRO DE DIA

Rua Mateus Peixoto Barreto

2070-430 Pontével

Telefone/Fax: 243799679

Telemóvel: 924143089

Email: centro.dia.pontevel@sapo.pt

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de aplicação

1. O Centro de Dia de Pontével é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, registada na Direção Geral de Segurança Social sob o nº 74/97 em 15/07/97, com estatutos aprovados nos termos do art. 7 do Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro, adquirindo a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública.
2. A Instituição tem sede na Rua Mateus Peixoto Barreto, 2070-430, em Pontével, concelho do Cartaxo, tendo como finalidade prestar apoio e assistência à população da freguesia através das valências de Centro de Dia e Apoio Domiciliário (de 5 dias e 7 dias).
3. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 21/04/1989, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei nº 172 A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 218-D/2019 de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, IP e as instituições de solidariedade social, ou legalmente equiparadas – e seu anexo, no que respeita ao Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais abrangidas por acordos de cooperação;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei nº 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, atualizado pelo Decreto-Lei 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- 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 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas e excecionalmente indivíduos ou famílias que se encontrem em situação de doença ou exclusão social que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência da pessoa idosa no seu meio natural de vida;

- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e de aprendizagem ao longo da vida promovendo o desenvolvimento das capacidades, a quebra da rotina aumentando o gosto pela vida;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- i) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- j) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- n) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- o) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 4ª

Cuidados e Serviços

1. Para concretizar os seus objetivos a Valência de Centro de Dia assegura os seguintes cuidados e serviços:

- a) Nutrição e alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche e complemento para o jantar);
- b) Administração de fármacos quando prescritos;
- c) Articulação com o serviço local de saúde, quando necessário;
- d) Serviço de animação/socialização;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Acompanhamento ao exterior;

2. Poderão ainda efetuar-se outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene habitacional (limpeza e manutenção da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar);
- e) Acompanhamento à unidade de saúde para tratamentos, vigilância médica e meios complementares de diagnóstico;
- f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- g) Disponibilização de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- h) Transporte;

i) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente Serviço de Apoio Domiciliário complementar (também aos fins semana e feriados sempre que hajam vagas sem prejuízo da valência de Apoio Domiciliário).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Norma 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma 3ª;
- b) Residirem na freguesia de Pontével, de acordo com o artigo 4º dos Estatutos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- c) Vontade expressa do idoso em ser admitido;
- d) Não sofrerem de doença infecto-contagiosa ou outra que ponha em risco a integridade física dos outros utentes e perturbe o regular funcionamento da instituição.

Norma 6ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente ou família deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Recibo de renda da casa/ empréstimos bancários para aquisição de casa própria;
 - h) Comprovativo de despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - i) Comprovativo de despesas com a saúde e medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a recolha e registo, em papel ou informatização, dos dados pessoais para efeito de elaboração do processo individual;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a entrega dos documentos referidos no momento da inscrição.

Norma 7ª

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes:

a) Vulnerabilidade social e económica:

- Dificuldades na organização da vida quotidiana;
- Isolamento social e familiar durante o dia;
- Desajustamentos familiares graves;
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- Fracos recursos económicos;

b) Ordem de inscrição;

2. Na aplicação destes critérios encontra-se subjacente a intenção da Instituição dar resposta às pessoas de menores recursos (afetivos, económicos e sociais).

Norma 8ª

Admissão

1. A decisão de admissão dos utentes é competência da Direção com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados sempre que necessário, com relatórios técnicos efetuados pela Diretora Técnica com base nos dados fornecidos;

2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de oito dias após o registo do pedido de admissão;

3. Após a decisão de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu representante legal através de carta.

Norma 9ª

Acolhimento

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

b) Apresentação da equipa prestadora de serviços;

c) Apresentação das instalações;

d) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação e procurando que os mesmos sejam ultrapassados. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma 10ª

Processo Individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente, do familiar ou representante legal;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação da situação social;
 - e) Processo de saúde;
 - f) Programação dos cuidados e serviços;
 - g) Registo de períodos de ausências e de situações anómalas;
 - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - i) Exemplar do contrato de serviços;
2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 11ª

Horário de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8h às 17h30m.

Norma 12ª

Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, é realizado através da fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento anual do agregado familiar

D= Despesas mensais

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau; parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar).

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento anual do agregado familiar** consideram-se os rendimentos anuais do trabalho dependente; do trabalho independente; de pensões (pensões de velhice; invalidez; sobrevivência; aposentação; reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias; as prestações a cargo de companhias de seguros, fundos de pensões ou pensões de

alimentos); de prestações sociais; bolsas de estudo e formação; prediais; de capitais e de outras fontes de rendimentos.

4. Consideram-se **despesas fixas** o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única; o valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria; as despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (sempre que o entenda a Direção pode estabelecer um limite máximo para as despesas de saúde e de renda/prestação de casa). Quando o utente não apresenta qualquer valor de despesas fixas a Direção, sempre que o entenda, desconta 10% sobre o rendimento per capita mensal.

Norma 13ª

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e serviços previstos na Norma 4ª	Dias úteis	Dias úteis + fim de semana
Apenas o previsto no nº 1	45%	55%
Acrescentando ao nº1 o nº2	50%	60%

Pagamento de Transporte: aplicado apenas para deslocações fora da freguesia de Pontével de acordo com tabela de preços aprovada pela direção no início de cada ano.

2. Utentes extra acordo terão um acréscimo de 5% no valor da mensalidade.

3. O valor da primeira mensalidade é definido de acordo com as seguintes percentagens:

100% da mensalidade para quem entre de 1 a 7

75% da mensalidade para quem entre de 8 a 15

50% da mensalidade para quem entre de 16 a 22

25% da mensalidade para quem entre de 23 até ao fim do mês.

4. Sempre que a frequência não seja mensal o regime de cálculo da comparticipação financeira seguirá respectivamente os seguintes valores percentuais:

a) semanal - 25%

b) quinzenal - 50%

c) três semanas - 75%

d) Mensal - 100%

Norma 14ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A Direção define, a cada ano um valor máximo para a valência de Centro de Dia sendo que a comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.

2. A Direção, com carácter excecional, poderá avaliar o pagamento das mensalidades dos utentes, sempre que, através de cuidadosa análise da situação sócio-económica do utente reconhecer a sua incapacidade em suportar o valor que lhe corresponderia.

3. As participações familiares são objeto de revisão anual no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

4. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos apresentadas serão feitas as diligências complementares que se considerem adequadas ao apuramento da verdade, podendo a Direção estabelecer a mensalidade máxima prevista para a valência.

Norma 15ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 20 de cada mês, nas instalações da Instituição. Em simultâneo devem ser pagos os serviços extra, descriminados no recibo.

2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, sem justificação por parte do utente ou família, a Direção poderá vir a suspender a permanência do utente até que a situação seja regularizada.

Norma 16ª

Faltas e Desistências

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o utente for de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência;

3. Haverá lugar a uma redução de 25% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos. Esta percentagem pode sofrer alterações mediante a situação sócio-familiar do utente;

4. Quando ocorrerem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a trinta dias, a inscrição manter-se-á válida mediante o pagamento de 10% da participação familiar mensal;

5. As faltas não justificadas superiores a trinta dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 17ª

Alimentação

1. O serviço de Alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:

a) Pequeno-almoço (servido das 9h às 10h);

b) Almoço (servido das 12h 30m às 13h 30m);

c) Lanche (servido das 16h às 16h 30m);

d) Complemento para o jantar (esta refeição é realizada no domicílio);

2. A ementa semanal é fixada em local visível e adequado;

3. Serão atendidos casos específicos de dieta sempre que se façam acompanhar da declaração médica comprovativa.

Norma 18ª
Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

O serviço de Higiene Pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, será realizado nas nossas instalações, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente.

Norma 19ª
Tratamento da Roupa

1. O serviço de Tratamento de Roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada. Compete ao utente trazer a sua roupa. Funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente;
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho;
3. O serviço contempla a marcação de todas as peças que são trazidas para a instituição.

Norma 20ª
Transporte

1. O utente pode usufruir do serviço de Transporte para a frequência do Centro de Dia (ida e volta) e para eventuais deslocações aos serviços de saúde ou outros;
2. A utilização do transporte poderá implicar um pagamento para os utentes que residam fora da freguesia de Pontével. Às deslocações para acompanhamento fora da freguesia é acrescido um suplemento de transporte. Os valores de transporte estão referenciados numa tabela anual, estipulada pela Direção;
3. O pagamento referente ao transporte far-se-á simultaneamente com a mensalidade.

Norma 21ª
Higiene Habitacional

1. O serviço de Higiene Habitacional consiste na limpeza e manutenção do quarto, cozinha e casa de banho.

Norma 22ª
Animação/Socialização

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica que comunica aos utentes a organização das atividades;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes para os passeios é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
4. Durante os passeios e atividades os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Norma 23ª
Cuidados de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de Centro de Dia podem ser acompanhados pelos colaboradores da instituição sempre que for possível;

2. Em caso de acidente ou doença súbita o utente será assistido na unidade de saúde mais próxima devidamente acompanhado por uma funcionária da Instituição, sendo a família avisada de imediato da situação para que possa deslocar-se ao local e acompanhar o seu familiar;
3. As eventuais despesas de transporte dos utentes pelos serviços de assistência/emergência médica são da inteira responsabilidade dos utentes ou respectivas famílias;
4. Sempre que o utente necessita de medicação esta deve vir identificada com o nome e indicação das doses e horários em que deve ser administrada, sem esquecer a declaração médica que determina o uso dessa medicação.

Norma 24^a **Produtos de Apoio**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, e outros), o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não estejam incluídos no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 25^a **Acidentes com utentes**

Nas situações em que aconteça acidente com os utentes no decurso da prestação dos serviços, o Centro de Dia mobiliza os primeiros socorros e se necessário aciona o seguro de Responsabilidade Civil ou em caso de acidente de viação o seguro do veículo. A família é de imediato informada para que possa fazer o acompanhamento posterior à ocorrência.

Norma 26^a **Situações de negligência, abusos e maus tratos**

Sempre que haja suspeita de situações de negligência e maus tratos a instituição procurará aferir a existência de tais comportamentos falando com a vítima, rede familiar e de vizinhança e se necessário com o eventual agressor procurando mediar a situação. Quando tal não for possível fará denúncia à GNR e Segurança Social enquanto não existir no concelho Comissão de Proteção do Idoso.

CAPÍTULO V **RECURSOS**

Norma 27^a **Pessoal**

1. Definição do quadro e critérios de seleção:
 - a) O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores definidos pela Segurança Social;
 - b) O recrutamento e seleção do pessoal poderá ser feito pela Direção, por empresa externa ou com a colaboração do Instituto do Emprego e Formação Profissional;
2. Funcionários afectos à valência de Centro de Dia:
 - a) (1) Diretor Técnico – 50%
 - b) (1) Assistente Social/animador – 60%
 - c) (3) Ajudante de Ação Direta – 2 funcionários a 100%; 1 funcionário a 50%
 - d) (1) Trabalhador Auxiliar – 60%

e) (1) Ajudante de Cozinha – 50%

f) (1) Cozinheiro – 50%;

g) A instituição recorre aos programas de CEI e CEI+ do IEFP, com admissão de colaboradoras (trabalhador auxiliar), para apoiar as funcionárias.

Norma 28ª **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por alguém a definir pela Direção.

Norma 29ª **Conteúdo funcional**

1. Da Diretora Técnica:

- a) Elaborar o programa de ação a desenvolver anualmente e o relatório anual das atividades, submetendo-os à aprovação da Direção;
- b) Participar em reuniões de Direção, sempre que solicitada;
- c) Dinamizar as atividades e coordenar a ação do pessoal, promovendo reuniões de trabalho;
- d) Participar na seleção do pessoal da Instituição e fomentar o seu aperfeiçoamento técnico-profissional, em articulação com os serviços de formação competentes;
- e) Elaborar horários e planos de férias e folgas do pessoal, de acordo com a legislação em vigor;
- f) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente a ementa em articulação com o sector da cozinha e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- g) Administrar o fundo de maneo que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- h) Promover reuniões com os utentes para que estes participem na organização da Instituição e na programação das atividades, contribuindo para um clima de relação saudável;
- i) Incentivar a relação família – idoso – instituição;
- j) Organizar e atualizar os processos individuais dos utentes;
- l) Colaborar com os serviços locais e grupos organizados da comunidade, promovendo a abertura e inserção da Instituição na comunidade e sensibilizando/informando esta para a gerontologia social;
- m) Participar nas ações desenvolvidas a nível do Distrito e da zona em que está inserida com as técnicas das outras IPSS e com o Centro Distrital.

2. Da Assistente Social:

- a) Proceder à análise de problemas relacionados com o serviço social da instituição;
- b) Assegurar a comunicação e encaminhamento das situações sociais com outras entidades;
- c) Estudar com os utentes possíveis soluções para os seus problemas;
- d) Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sócio-cultural junto dos utentes;

- e) Prestar ajuda técnica com carácter educativo e social em ordem ao aperfeiçoamento das condições de vida dos utentes;
- f) Assegurar a comunicação com os serviços de saúde e famílias sobre as situações de saúde dos utentes;
- g) Coordenar o serviço de apoio à saúde dos utentes (consultas médicas, tratamentos de enfermagem, receituário);
- h) Colaborar com a Diretora Técnica na gestão da organização.

3. Da Ajudante de Ação Direta

Trabalha diretamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b) Proceder ao acompanhamento do utente, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos, auxiliando-o e estimulando-o, participando na ocupação dos seus tempos livres;
- c) Proceder, em colaboração com Assistente Social, ao controle de medicamentos, distribuição pelos idosos segundo instruções recebidas, verificação das faltas, tratamento de pedidos de receitas e quando necessário proceder ao seu levantamento na farmácia;
- d) Assegurar o transporte de utentes e distribuição das refeições;
- e) Colaborar nas tarefas de alimentação;
- f) Prestar cuidados de higiene e conforto e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos nomeadamente aplicando cremes medicinais ou executando pequenos pensos, segundo instruções recebidas;
- g) Proceder à receção, arrumação, distribuição de roupas lavadas e recolha de roupas sujas e outras atividades ligadas ao tratamento da roupa (costurar, engomar);
- h) Proceder à limpeza e arrumação das instalações não afectas ao serviço de cozinha;
- i) Conduzir as viaturas da Instituição e proceder à sua limpeza;
- j) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

4. Da Trabalhadora Auxiliar

- a) Colaborar com a equipa da cozinha na confeção das refeições, limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;
- b) Substituir a Cozinheira em caso de impedimento desta e da Ajudante de Cozinha;
- c) Servir refeições em refeitório e ajudar na alimentação do utente;
- d) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- e) Desempenhar tarefas não específicas, nomeadamente: lavagem e tratamento de roupas; acompanhamento dos utentes ao médico; higienização das carrinhas; higienização dos utentes, sempre que seja necessário substituir uma Ajudante de Ação Direta;
- f) Proceder à limpeza e arrumação das instalações.

5. Da Cozinheira

- a) Colaborar com a Diretora Técnica no que respeita à aquisição de géneros, mercadorias e outros artigos, permitindo o regular abastecimento da Instituição;
- b) Proceder à receção dos artigos e verificar a sua concordância com as respectivas requisições;

- c) Armazenar, conservar e controlar as mercadorias necessárias ao bom funcionamento da cozinha;
- d) Colaborar com a Diretora Técnica na definição das ementas;
- e) Proceder à confeção das refeições definidas nas ementas;
- f) Organizar e coordenar os trabalhos de cozinha;
- g) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições, amanho o peixe, preparar os legumes e a carne, contando com a colaboração da Ajudante de Cozinha;
- h) Responsabilizar-se pela higiene dos alimentos e pela qualidade da sua confeção;
- i) Responsabilizar-se pela higiene da cozinha, despensas e refeitório, assim como dos utensílios que lhe estão inerentes e sua conservação;
- j) Proceder aos registos diários do sistema de HACCP.

6. Da Ajudante de Cozinha

- a) Trabalhar sob a orientação da cozinheira auxiliando-a nas suas tarefas;
- b) Colaborar com a cozinheira na confeção das refeições, limpar e cortar legumes, carnes, peixes, ou outros alimentos;
- c) Colocar e levantar as mesas das refeições;
- d) Colaborar no serviço de refeições aos utentes;
- e) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha, despensas e refeitório;
- f) Substituir a Cozinheira em caso de impedimento desta.
- g) Proceder aos registos do sistema de HACCP, por substituição da cozinheira.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Norma 30ª

Direitos e deveres da instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes neste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Norma 31^a **Direitos e Deveres do Utente**

1. Constituem direitos do Utente:

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- c) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
- d) Participar na vida da instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e psíquicas, sociais e espirituais;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis pela instituição;

2. Constituem deveres do Utente:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja passado;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Cumprir as normas constantes no Regulamento Interno de Centro de Dia;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Norma 32^a **Direitos e Deveres dos colaboradores**

1. Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Exigir da Instituição que respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;
- b) Beneficiar de um seguro de acidentes de trabalho;
- c) Receber atempadamente o seu salário;
- d) Ser tratado com respeito pelos demais funcionários, utentes, famílias, fornecedores da Instituição e membros da Direção;
- e) Gozar férias, segundo a legislação em vigor, calendarizadas até 30 de Março, pela Diretora Técnica, proposta à Direção e aprovada por esta, de forma a garantir o bom funcionamento da Instituição. As férias são gozadas no ano a que dizem respeito, sendo obrigatório um período de 12 dias seguidos;

2. São deveres dos colaboradores:

- a) Tratar com respeito e lealdade as pessoas da Direção, Diretora Técnica, colegas de trabalho e utentes;
- b) Guardar lealdade para com a Instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante a sua atividade ou dela decorrentes;
- c) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação do equipamento e demais bens que lhe estão confiados;
- d) Não faltar ao trabalho, sem motivo justificado, no horário que lhe está estipulado, nem de se ausentar da Instituição sem conhecimento prévio da Diretora Técnica ou da Direção;
- e) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente participando em ações de formação proporcionadas pela entidade patronal.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 33ª

Depósito e guarda de bens

- 1. A Instituição não se responsabiliza por valores, ouro ou outros objetos que os utentes tenham em seu poder durante a frequência do serviço de Centro de Dia;
- 2. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.

Norma 34ª

Contrato de Prestação de Serviços

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou família, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual;
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 35ª

Cessação da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente

- 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato;
3. O valor a compartilhar no mês da rescisão sofrerá um desconto de 25% se o utente não completar o mês;
4. Em caso de falecimento ou desistência não se procederá à devolução da mensalidade já efetuada.

Norma 36ª **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica desta Instituição, pelo utente e/ou familiar.

Norma 37ª **Livro de registo de Ocorrências**

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

Norma 38ª **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações a este Regulamento serão comunicadas ao utente, familiar ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. 3. Poderá ser entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, caso a mesma seja solicitada, uma vez que o Regulamento Interno está disponível para consulta na Instituição ou através da página da internet em <http://centrodiapontével.udipss.org/>

Norma 39ª **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40ª **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela Direção do Centro de Dia de Pontével.

Este Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção, Acta nº 205

Pontével, 11 de julho de 2023

A Direção:

Presidente



Pedro Miguel Ferreira Reis

Vice-Presidente



Domingos Manuel Tristão Berto Silva

Tesoureiro



Maria Filomena C. Gabirro Lopes

Vogal

João Frederico Baptista



Vogal



Fernando António Martinho Martins