

PATRONATO DE VILAR

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de aplicação

O Patronato de Nossa Senhora de Fátima é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direcção Geral de Acção Social desde 30/03/1938, no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 23/83, folhas 166 verso e 167, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 21/06/2001, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de Março; Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de Setembro; Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 ; Decreto Lei n.º 33/ 2014 de 04 de Março ;Manual de Gestão da Qualidade e demais legislação em vigor, aplicável às atividades da resposta social.

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 prestador 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 Actividades Desenvolvidas

Os serviços prestados são sempre negociados com o cliente/família:

- 1- Fornecimento e acompanhamento de refeições: almoço e lanche
- 2- Cuidados de higiene e conforto pessoal quando disso houver necessidade ou se solicitados.
- 3- Animação/ocupação e lazer.
- 4- Transporte do centro de dia para casa e de casa para o centro de dia se solicitado.
- 5- Serviços religiosos.

O Centro de Dia dispõe ainda das seguintes actividades:

- 1- Animação física ou motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina)
- 2- Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem).
- 3- Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música, expressão dramática)
- 4- Animação lúdica (festas, passeios, rúbulas, jogos de tabuleiro).

NORMA V

Objectivos da resposta social de Centro de Dia

Os objectivos da valência de Centro de Dia são os seguintes:

- 1- Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa.
- 2- Prevenir o isolamento, através da promoção de relações interpessoais, interinstitucionais e intergeracionais.
- 3- Proporcionar momentos de convívio e lazer através de actividades sociais.
- 4- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
- 5- Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.
- 6- Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança.
- 7- Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.
- 8- Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio habitacional.
- 9- Contribuir para retardar o processo de envelhecimento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

- 1- A admissão de clientes é da responsabilidade da direcção mediante parecer do director técnico e obedece aos seguintes condições:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, podendo ser admitidos com idade inferior quando a sua situação sócio económica ou de saúde o justifique.

NORMA VII **Candidatura**

- 1- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de preenchimento de ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, a efectuar pela directora técnica. Posteriormente serão dadas orientações pela directora técnica para os restantes procedimentos internos.

Na candidatura é necessário a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- 1- Cartão único de cidadão, podendo este ser substituído pelos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade ou certidão de nascimento
 - b) Cartão de beneficiário/pensionista
 - c) Cartão de utente
 - d) Cartão de contribuinte
- 2- Declaração de rendimentos

NORMA VIII **CrITÉrios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes

- 1- Situação de carência económica que impossibilite a satisfação das necessidades básicas.
- 2- Falta de apoio familiar, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.
- 3- Ser residente ou natural da localidade de Vilar.
- 4- Isolamento social ou demográfico.
- 5- Manifeste vontade do próprio em frequentar o Centro de Dia.
- 6- Idoso que tenha outros parentes a frequentar a resposta, nomeadamente o cônjuge.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela pontuação dos vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

NORMA IX **Admissão**

- 1- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste 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 a direcção do Patronato de Nossa Senhora de Fátima.
- 3- Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

No acolhimento deve ter-se sempre presente o forte impacto emocional que a resposta social implica para a pessoa e família.

- 1- Cabe ao director técnico ou ao educador Social comunicar a todos os colaboradores sobre os cuidados e serviços a prestar ao cliente, bem como das características individuais e gostos do mesmo.
- 2- O acolhimento dos novos clientes é feito pelo director técnico ou educador social dentro do horário de serviço destes.
- 3- No sentido de uma melhor integração do cliente o director ou educador poderá solicitar junto dos familiares que permaneçam algum tempo na resposta junto cliente.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

Para a constituição do processo individual do cliente devem ser entregues os seguintes elementos:

- 1-Cartão único de cidadão, podendo este ser substituído pelos seguintes documentos (cópias):
 - a) Bilhete de identidade ou certidão de nascimento
 - b) Cartão de beneficiário/pensionista
 - c) Cartão de utente
 - d) Cartão de contribuinte
- 2- Relatório médico ou outras informações de carácter clínico (dieta, medicação, cuidados de saúde, alergias)
- 3- Declaração de rendimentos, com fotocópia de documento comprovativo.
- 4- Contrato de prestação de serviços celebrado entre cliente/família e o Patronato de Vilar.

Estes documentos são arquivados pela directora técnica ou educador social, de forma a garantir a sua confidencialidade.

NORMA XII

Lista de Espera

- 1- A ordenação dos candidatos ao Centro de Dia na lista de espera respeita os mesmos critérios indicados na admissão.
- 2- Sempre que solicitado, será comunicado ao candidato o seu posicionamento na lista de espera.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Centro de Dia do Patronato de Nossa Senhora de Fátima está sediado na Rua Direita n.º 126/128- Vilar, Aveiro e as suas instalações são compostas por: área de recepção, área técnica e de apoio, área de refeições- refeitório, cozinha e despensa, área de higiene- instalações sanitárias e de banho assistido, área de estética, área de convivência- sala de actividades, sala de espera/visitas e gabinete médico com instalações sanitárias.

NORMA XIV

Horário de funcionamento

O Centro de Dia funciona de segunda a sexta –feira das 9h00 às 18h00. Encerra aos fins-de-semana, feriados e outros dias previamente estabelecidos e comunicados aos clientes/famílias pela direcção. Os dias de encerramento serão afixados em local de acesso público.

NORMA XV

Horário das refeições, visitas e transporte dos clientes

O horário das refeições, visitas e transporte dos idosos devem constar em documento escrito e exposto em local adequado.
Os horários destas actividades poderão ocasionalmente sofrer algumas alterações que serão comunicadas aos clientes/familiares.

NORMA XVI

Visitas

- 1- As visitas aos clientes deverão ser efetuadas dentro do horário estabelecido (das 10h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00).
- 2- As visitas deverão ser recebidas na sala de espera à qual o cliente se deverá se deslocar.
- 3- Sempre que possível as visitas deverão ser comunicadas com antecedência ao responsável de serviço.

NORMA XVII

Refeições e ementas

- 1- O serviço de alimentação contempla o almoço e lanche.
- 2- As refeições serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
- 3- A ementa será afixada semanalmente em local visível. Esta poderá sofrer algumas alterações que serão comunicadas aos seus clientes.

- 4- A alimentação será ajustada aos clientes que sofram de alergias alimentares, intolerância alimentar e a outras situações clínicas sempre que justificadas por declaração médica.

NORMA XVIII

Alimentos e bebidas

- 1- Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização do responsável do Centro de dia, cumprindo com as restrições indicadas.
- 2- É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução no centro de dia de quaisquer bebidas alcoólicas.

NORMA XIX

Regras gerais de funcionamento

- 1- Os clientes devem comunicar ao responsável de serviço sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento.
- 2- A passagem de serviço de turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio- Livro de Ocorrências.
- 3- A prestação de serviços deve ser reduzida por escrito entre o Patronato de Nossa Senhora de Fátima e o cliente/família.

NORMA XX

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade é efectuado até o dia 15 de cada mês, no seguinte período: das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 19h00, na secretaria do Patronato.

NORMA XXI

Comparticipação financeira

- 1- A mensalidade a pagar pela frequência do Centro de Dia é determinada em função do rendimento do agregado familiar, baseado sempre na Orientação Normativa Circular n.º 4 de 16/12/2014, emitida pela Direcção Geral de Segurança Social do Ministério de Solidariedade Emprego e Segurança Social.
- 2- A mensalidade é calculada com base na soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos elementos do agregado.
- 3- A participação mensal devida pelo cliente sob a forma da mensalidade corresponde a 45% do seu rendimento.
- 4- O cálculo do rendimento *per capita* do agregado é realizado de acordo com a seguinte fórmula: **RC= $\frac{RAF}{12-D}$**

N

Sendo: RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= despesas mensais fixas

N= número de elementos do agregado familiar

- 5- 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.
- 6- Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos: trabalho dependente, trabalho independente; pensões; prestações sociais; prediais, de capitais; ou outras formas de rendimento.
- 7- Para os efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; a comparticipação dos familiares na resposta de ERPI.
- 8- Ao somatório das despesas referidas no ponto 7), o Patronato pode estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, sendo que o mesmo não poderá ser inferior ao RMMG. Nos casos em que a soma é inferior a RMMG é considerado o valor real da despesa.
- 9- Salvo alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinaram a respectiva mensalidade, a comparticipação mensal do cliente é objeto de revisão anual.
- 10- No caso do cliente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 10% na mensalidade, pagando por isso 90% do valor estipulado.
- 11- Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar do agregado pela utilização da resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, pode o Patronato proceder à revisão da respectiva comparticipação.
- 12- Os clientes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a sua situação patrimonial/rendimentos mediante a apresentação de declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o cliente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para cálculo da mensalidade a pagar.
- 13- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade da declaração de rendimento, e após efectuarem as diligências consideradas adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até o limite da comparticipação familiar máxima.
- 14- O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços administrativos.
- 15- O não pagamento da mensalidade sem justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à regularização das mensalidades.

NORMA XXII
Revisão da comparticipação financeira

- 1- A mensalidade será objecto de revisão anual.
- 2- A revisão da comparticipação financeira deve ser efectuada no início do ano civil.
- 3- A mensalidade é objecto de revisão quando há alteração do número e tipo de serviços prestados.
- 4- Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a mensalidade será ajustada em conformidade.
- 5- O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva mensalidade.
- 6- As alterações na mensalidade devem ser comunicadas ao cliente/familiar com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XXIII
Quadro de Pessoal

O Quadro de Pessoal do Centro de Dia Patronato de Nossa Senhora de Fátima encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor (Contrato Coletivo de Trabalho) e o organigrama da instituição. As principais funções do Centro de Dia encontram-se descritas em documento interno.

NORMA XXIV
Direção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento, compete a um técnico, nos termos do disposto no Guião Técnico de Centro de Dia, de dezembro de 1996.
A identificação da direcção técnica encontra-se afixada em local visível à entrada do centro de dia.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV
Direitos e Deveres da Instituição

- 1- Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários.
- 2- Ver respeitado o seu património.
- 3- Receber atempadamente mensalidade acordada.
- 4- O Patronato tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da instituição.

- 5- Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio.
- 6- Estabelecer os princípios e regras referentes à fixação das participações financeiras dos clientes ou das suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos.
- 7- Organizar o processo individual de cada cliente ou candidato a cliente da Instituição.
- 8- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ou familiares no ato da admissão.
- 9- Assegurar a existência de recursos humanos adequados.
- 10- Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da valência.
- 11- Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes e familiares.

NORMA XXVI

Direitos e Deveres do Clientes

- 1- O cliente tem direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das actividades do centro de dia.
- 2- Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- 3- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- 4- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- 5- Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- 6- Apresentar reclamações sobre o serviço ao director técnico ou à pessoa responsável do Centro.
- 7- O cliente tem o dever de tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros.
- 8- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer alteração no seu estado de saúde.
- 9- Proceder até ao dia 15 de cada mês ao pagamento da mensalidade.

NORMA XXVII

Direitos e Deveres do Pessoal

- 1- Ser tratado com respeito pela instituição patronal e por todos os seus clientes.
- 2- Possuir condições de trabalho adequadas ao desempenho das suas funções.
- 3- Receber uma retribuição mensal justa e adequada ao seu trabalho.
- 4- Tratar com urbanidade e lealdade a instituição patronal, respeitando os seus superiores hierárquicos; pessoal com quem trabalha e os clientes da instituição.
- 5- Ser assíduo e realizar o seu trabalho com zelo, obedecendo às instruções dos seus superiores.
- 6- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho.
- 7- Frequentar acções de formação sempre que tais constituam uma mais-valia para o seu desempenho profissional.

NORMA XXVIII

Contrato

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

NORMA XXIX

Duração do contrato de prestação de serviços

O contrato de prestação de serviços será rescindido ou revogado caso se verifique as seguintes situações:

- 1- Por vontade do cliente ou familiar responsável
- 2- Por inadaptação do cliente á resposta do centro de dia
- 3- Por mudança para outra valência da instituição
- 4- Por morte do cliente
- 5- Por falta do pagamento da mensalidade
- 6- Por falta de justificação de ausência superior a 30 dias seguidos.
- 7- Ou qualquer outra situação de natureza análoga devidamente analisada e ponderada pela direcção. Neste caso será enviada uma carta registada com aviso de receção ao cliente/familiar a informar a rescisão devidamente fundamentada.

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente e Ausências

- 1- A interrupção da prestação de cuidados ao cliente por iniciativa do mesmo é válida pelas seguintes razões: questões de saúde; férias, acompanhamento de familiares ou outras.
- 2- Em qualquer tipo de ausência (férias, hospitalizações ou outras), o cliente ou familiar deverá comunicar á instituição com um mínimo de 15 dias, sempre que possível.
- 3- As ausências não justificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento do contrato.
- 4- Pelas ausências superiores a 15 dias consecutivos a mensalidade terá uma redução de 10%.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

O termos da legislação em vigor, o Centro de Dia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII Alterações ao Regulamento

Qualquer alteração ao regulamento será comunicada aos clientes ou seus representantes com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor

NORMA XXXIII Disposições complementares

- 1- Os clientes do Centro de Dia não estão cobertos por seguro de acidentes pessoal.
- 2- Em situações de emergência médica, a instituição entrará em contacto com as devidas entidades de emergência (112 ou bombeiros) para encaminhamento do cliente (para hospital ou outro) e informará os seus familiares/responsáveis. Estes, responsabilizam-se pelo acompanhamento do cliente.
- 3- Casos omissos neste regulamento serão apreciados pela direcção após ouvida a equipa técnica.

NORMA XXXIV Integração de Lacunas

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

NORMA XXXV Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 16 de Setembro de 2016

Pela Direcção