



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social de Nespereira designada por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital do Porto em Março de 2000. Adiante referida como Instituição, registada na Direcção Geral de Acção Social, no livro 6 das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 77/95, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado:

1. No acordo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art.º 4º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
2. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro;
3. Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de Julho, alterada pela Portaria 296/2016 de 28 de Novembro;
4. Guião Técnico do Centro de Dia aprovado em Dezembro de 1996;
5. Circular n.º 4 da Direcção Geral da Acção Social de 16 de Dezembro de 2014;
6. Circular n.º 5 da Direcção Geral da Acção Social de 23 de Dezembro de 2014;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
10. Orientações técnicas constantes do Manual de Sistema de Gestão da Qualidade, para esta resposta social, publicado pelo ISS.IP;
11. Legislação complementar publicada e/ou a publicar.



NORMA III

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar.

NORMA IV

Objetivos 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 ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA V

Objetivos do Centro de Dia

Os objetivos do Centro de Dia são os seguintes:

1. Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
2. Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
3. Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
4. Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
5. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
6. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Associação de Solidariedade Social de Nespereira, através da resposta social Centro de Dia, assegura a prestação dos seguintes serviços:



a) Refeições: A alimentação é igual para todos, exceto para aqueles que necessitem de um regime de dieta especial. As dietas sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

b) Convívio/ocupação;

c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

d) Tratamento de roupa (de uso pessoal e da habitação do cliente);

e) Férias organizadas.

2. O Centro de Dia promove, além dos serviços referidos no número anterior, o desenvolvimento de outros serviços:

- A instituição assegura o transporte dos seus clientes, mediante horários definidos pela instituição, das suas residências para a instituição (de manhã) e da instituição para as suas residências (de tarde), podendo-se aplicar um custo adicional no caso de não se tratar de freguesias vizinhas;
- Acompanhamento ao nível da saúde (assistência medicamentosa e acompanhamento a consultas e exames médicos no caso de inexistência de retaguarda familiar);
- Atividades físicas e motoras;
- Expressão plástica;
- Animação através da expressão e da comunicação;
- Atividades lúdicas/recreativas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional, a admissão de candidatos com menos idade, cuja situação sócio/económica/saúde o justifique.

Admissão do idoso é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA VIII

Candidatura



1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7. Comprovativo das despesas com medicação prolongada;
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de atendimento da Associação de Solidariedade Social de Nespereira.
3. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Segundas-Feiras e Quartas – Feiras das 9h às 16.30h.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

CrITÉrios de prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- Situação económico-financeira precária;
- Situação dos serviços de emergência social;
- Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos;



- Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- Situação de risco;
 - Em risco de isolamento pessoal, social ou geográfico;
 - Cuidados exigidos pela situação de dependência.
 - Com residência na freguesia de Nespereira do concelho de Lousada;
 - Idade do cliente;
 - Familiares dos membros pertencentes à direcção e funcionários da instituição;

NORMA X

Admissão

1. O processo de admissão deverá passar por uma entrevista ao candidato feita pelo técnico responsável destinada a:

- a) Estudar a situação sociofamiliar do candidato;
- b) Informar e esclarecer sobre o regulamento interno do Centro de Dia.

2. A Admissão é feita pela mesa da Direcção com base na proposta feita pela Técnica Superior de Serviço Social e obedece aos critérios de prioridade de admissão descritos na Norma IX.

3. É competente para decidir o Presidente da Direcção.

4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

5. O possível cliente deverá apresentar-se com o responsável (no caso de se justificar) a atendimento com a Técnica de Serviço Social.

6. Após o preenchimento da ficha de inscrição, realizada a avaliação multidimensional e entregues os respetivos documentos comprovativos exigidos no ato de inscrição, a candidatura é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da direcção.

7. No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em vigor.

8. A admissão implica a concordância do cliente e responsável com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição.

9. É disponibilizado o regulamento interno.



10. Todos os clientes possuem um processo individual cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

11. Serão aplicados instrumentos de avaliação multidimensional, plano individual de apoio, plano de acolhimento e posterior plano desenvolvimento individual que irá sofrendo os respectivos ajustes mediante o estudo prévio do cliente.

12. Em caso de urgência, a admissão será imediata, sempre com o parecer da direção e diretor técnico, sendo iniciados os respetivos procedimentos de candidatura e obtenção de documentos probatórios logo que possível.

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

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento dos novos clientes, será feito pelo(a) técnico Superior de Serviço Social da Instituição que realizará visita de reconhecimento das instalações, apresenta os colaboradores e colegas da resposta social, bem como informará dos horários das refeições e das atividades a desenvolver.
2. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Se inicialmente forem identificados indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo deve-se procurar superá-los, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, poderá ser rescindido o contrato.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, este é informado da existência de uma lista de espera e, o número de inscrições vigorantes até ao momento da sua inscrição. O cliente será igualmente informado dos critérios de seleção.
2. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social, sendo-lhes essa mesma inscrição comunicada no momento da candidatura bem como a posição que ocupam na lista.



3. Esta lista é atualizada sempre que existam vagas. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar sobre a posição na lista de espera, assim como, indagar o interesse da família da manutenção da inscrição do idoso.

4. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:

- 4.1 Critérios de admissão;
- 4.2 Data da inscrição;
- 4.4 Existência de vaga.

5. Os critérios para a retirada de lista de espera são:

- 5.1 Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
- 5.2 Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- 5.3 Em situação de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social;
- 5.4 Mudança de residência;

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. A Associação de Solidariedade Social de Nespereira está sediada na Rua António Ferreira, n.º 101, na freguesia de Nespereira, Lousada.

O Centro de Dia possui as seguintes áreas funcionais:

- a) Área técnica e administrativa;
- b) Área de refeições - refeitório, cozinha, despensa, lavandaria;
- c) Área de higiene - instalações sanitárias, banhos e outros serviços tais como cabeleireiro, pedicura;
- d) Área de tratamento de roupas - zona húmida, zona seca, estendal e arrumos.

NORMA XIV

Horários e outras regras de Funcionamento



O Centro de Dia funciona de Segunda-feira a Sexta-feira entre as 9h e as 17h.

O horário do almoço será efetuado entre as 12.30h e as 13.30h de segunda-feira a sexta-feira, as ementas são prescritas por uma nutricionista e fixadas no placard informativo da Instituição.

Encerramento: dia de Carnaval, sexta-feira Santa, segunda-feira de Páscoa, véspera de Natal, 26 de Dezembro, 31 de Dezembro e todos os feriados nacionais.

Se existir impossibilidade de realizar o serviço, o cliente ou pessoa responsável será previamente avisado.

A ementa semanal é entregue antecipadamente ao cliente e serão afixadas em local visível.

É expressamente proibido:

- Fumar dentro das instalações;
- Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
- Adquirir e trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas.

NORMA XV

Mensalidade

1. No momento da inscrição, para o cálculo da comparticipação do cliente terá que ser entregue prova de rendimentos (comprovativo do valor auferido a título de pensões e declaração de IRS e respectiva nota de liquidação) do agregado familiar, sendo que perante a recusa de apresentação de documentação comprovativa, será legítimo aplicar a **comparticipação máxima**.

2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia **8 de cada mês** à funcionária que se encontra no Centro de Dia, ou elementos da Direção da Instituição.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias consecutivos.

4. **Após o dia 8 será aplicado um acréscimo de 25€.**

5. A mensalidade aplicada **será revista e atualizada anualmente**, de acordo com a legislação em vigor, mediante o estudo dos documentos comprovativos dos



rendimentos e despesas do agregado familiar que deverão ser entregues no prazo estabelecido para o efeito

6. O não cumprimento do disposto nos números anterior, por falta de apresentação de documentos, implica a aplicação do disposto na parte final do nº 1 desta norma.

7. Perante **ausência de pagamento superior a 30 dias**, a Instituição poderá vir a **suspender a prestação de serviços ao cliente** até regularização das mensalidades, sendo necessária nova avaliação.

8. Haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade para familiares de colaboradores, elementos da direção e órgãos sociais.

9. Em situação de incumprimento reiterado do pagamento das mensalidades, a instituição poderá rescindir o contrato de prestação de serviços.

NORMA XVI

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) 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 **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) 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 seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que títule a aquisição, reportado a 31 de dez, do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior



a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

4.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

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

4.4 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

4.5 Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem que a instituição irá aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida na resposta social Centro de dia, é de **45%**.

Ao valor da mensalidade acresce uma Taxa de 10€/ mês para transporte diário dos clientes (Domicílios clientes ↔ Instalações ASSN).

NORMA XVIII

Comparticipação Familiar Máxima



1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequenta o serviço ou equipamento no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

NORMA XIX

Prova de Rendimentos

1. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
3. A prova das despesas poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

NORMA XX

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Aos clientes 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. Os clientes devem comunicar ao Técnico Superior de Serviço Social ou Diretor Técnico sempre que pretendam ausentar-se do grupo em atividades fora da instituição;



3. Os passeios/deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios e, caso se justifique, será também comunicado à pessoa responsável pelo cliente.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
5. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado no placard informativo no hall de recepção da instituição contendo a indicação do número de recursos humanos, direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXII

Direção Técnica

O Centro de Dia é dirigido por um diretor técnico que é responsável pela organização e desenvolvimento dos serviços, e está habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e humanas.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes/Representante legal

São direitos dos clientes/familiares:

- 1- Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- 2- Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- 3- Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;



- 4- Comunicar ao Técnico Superior de Serviço Social ou Diretor Técnico sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento;
- 5- Exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- 6- Possuir confidencialidade no tratamento dos dados pessoais;
- 7- Reclamar verbalmente ou por escrito;
- 8- Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado;
- 9- Beneficiar da prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 10- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- 11- Usufruir de visitas dos seus familiares e amigos;
- 12- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 13- Envolver-se de forma ativa nas atividades desenvolvidas no Centro de Dia, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
- 14- Efetuar visitas ao cliente;
- 15- Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor(a) Técnico(a).

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes/Representante legal

São deveres dos clientes/familiares:

1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar um plano de cuidados individualizados à sua situação;
2. Colaborar com a equipa que presta apoio ao cliente;
3. Participar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social;
4. Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição;
5. Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
6. Indicar o receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
7. Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados;
8. Respeitar todos os clientes, a Instituição e os seus representantes;



9. Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
10. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social.
11. Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social;
12. Respeitar os funcionários que contribuem para o bom funcionamento da resposta social;
13. Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas;
14. Cumprir as regras expressas no presente Regulamento Interno;
15. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
16. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares.
17. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento.
18. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A Instituição reserva o direito de exigir o bom funcionamento dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao cliente ou seu responsável a devida reparação do dano;
2. Tem a instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao cliente ou seu responsável o pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras preestabelecidas na orientação normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's.
3. 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 Diretivos, ao apuramento das responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.



4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e familiares/responsáveis no ato de admissão.
5. Suspender o serviço sempre que os clientes violem as regras do presente regulamento, prejudiquem a boa organização dos serviços ou difamem o bom nome da instituição.

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos idosos e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
2. Definir critérios que presidem a admissão dos idosos e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
3. Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das participações financeiras dos clientes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
4. Organizar o processo individual para cada cliente ou candidato a cliente da instituição.
5. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da Instituição.

NORMA XXVII

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores:

1. Ser tratado com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição, colegas, direção, famílias e clientes;
2. Possuir boas condições de trabalho do ponto de vista físico e moral;
3. Possuir boas condições de segurança e saúde no local de trabalho;
4. Ser indenizado de prejuízos caso sofra um acidente de trabalho;



5. Receber formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença, bem como à boa execução das suas tarefas;
6. Emitir a sua opinião sempre que lhe pareça relevante para o desempenho das suas funções e melhoria da qualidade do serviço prestado;
7. Receber pontualmente o seu salário;
8. Ter um sistema de avaliação de desempenho que reconheça o mérito e promova a realização de formação e melhoria das competências.

NORMA XXVIII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores:

1. Tratar com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição, colegas, direção, famílias e clientes;
2. Cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
3. Cumprir os deveres consignados no Contrato Coletivo de Trabalho e mais legislação, em especial o que se refere ao sigilo profissional e ao cuidado com os clientes;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
5. Receber os utentes auxiliando na sua integração no período inicial da utilização dos serviços da instituição;
6. Realizar o seu trabalho com zelo e diligência;
7. Cumprir as instruções da Direção Técnica e da Direção em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
8. Guardar lealdade não divulgando informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;



10. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, ainda que realizadas fora do horário de trabalho.
11. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
12. Cumprir as prescrições de segurança, saúde e higiene no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela Direção;
13. No caso de danificarem material/equipamento da instituição por falta de cuidado, as colaboradoras, após correspondente averiguação, podem ter que pagar o material/equipamento;
14. Tratar os clientes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
15. Ser objeto de um sistema de avaliação de desempenho.

NORMA XXIX

Direitos dos Voluntários

São Direitos dos Voluntários:

1. Receber apoio no desempenho do seu trabalho (formação e avaliação);
2. Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
3. Ver reconhecido o trabalho desenvolvido;
4. Acordar com a Instituição um programa de Voluntariado, baseado na Lei do Voluntariado, contemplando:
 - a) A cobertura dos riscos inerentes ao exercício da atividade através de um seguro de acidentes pessoais;
 - b) As atividades a desenvolver;
 - c) A periodicidade e horário das atividades;



d) A formação a receber;

e) A avaliação periódica do trabalho realizado e dos resultados obtidos.

NORMA XXX

Deveres dos Voluntários

São deveres dos Voluntários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade dos clientes;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais dos clientes;
3. Atuar de forma gratuita e interessada no bem-estar dos clientes;
4. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos clientes;
5. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
6. Conhecer e respeitar a filosofia, estatutos, programas e metodologias da instituição;
7. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
8. Participar em programas de formação, para um melhor desempenho do seu trabalho;
9. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
10. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
11. Obedecer aos princípios éticos e deontológicos de respeito pela dignidade da Pessoa humana.

NORMA XXXI

Procedimentos em situação de emergência

A ocorrência de situação de emergência seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:



1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o idoso mal lhe seja possível

NORMA XXXII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

NORMA XXXIII

Interrupção da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente

A interrupção da prestação de serviços por motivos imputáveis ao cliente deve ser comunicada ao diretor técnico com 8 dias de antecedência;

As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, tendo o cliente que informar a instituição e formalizar em impresso próprio a desistência 30 dias antes de abandonar a resposta social para rescindir o contrato de prestação de serviços, implicado a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.



NORMA XXXV

Cessação da prestação de serviços por iniciativa do prestador

Nas situações de incumprimento contratual reiterado (s), a entidade prestadora poderá ponderar da cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

1. Avaliação das ocorrências com a participação da Direção da Instituição, Direção Técnica, Direção Administrativa e Financeira (se for por motivos financeiros);
2. Comunicação da decisão com pré-aviso de trinta dias.
3. Neste processo a Instituição deverá assegurar-se que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituição possa vir a ser responsabilizada.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos elementos constituintes da Direção sempre que desejado.

NORMA XXXVII

Caixa de Sugestões

A ASSNespereira possui uma caixa de sugestões, onde todos os interessados podem deixar escrito as suas opiniões.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, a entidade gestora do Centro de Dia deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.



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

Um exemplar do Regulamento Interno deverá ser entregue ao cliente ou representante legal no ato da contratualização de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

Integração de Lacunas

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

NORMA XL

Modalidades de Participação dos Familiares

Os familiares/responsáveis do cliente poderão:

- a) Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, clientes e familiares.
- b) Consultar o Plano de Atividades do Centro de Dia e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano dos idosos.

A Instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias, a consultar junto da Animadora sociocultural que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

NORMA XLI

Entrada em Vigor

Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão levadas a Assembleia-Geral, sendo emitida uma ordem de Serviço.

Regulamento Aprovado em Reunião de Direção em ____/____/_____, por deliberação tomada por unanimidade.