

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Centro de Dia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A resposta social, designada Centro de Dia do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, licenciado através alvará n.º 22 emitido em 15/02/2008, pela Câmara Municipal de Penacova, cujos estatutos se encontram registados no livro nº 8 das Associações de Solidariedade Social, fls. 102 a 102 em 02/02/2000, publicado no DR nº19, III série de 23 de Janeiro de 2001 e na Direcção-Geral de Segurança Social, tem as suas instalações na Rua da Portela nº 40, no lugar de Miro, 3360-073 Friúmes.

A resposta social de Centro de Dia do Complexo Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, desenvolve actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento temporário, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

Esta instituição destina-se, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de Centro de Dia, do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro são:

1. Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e a IPSS;
3. Despacho Normativo nº 12/98 de 25 de Fevereiro de 1998;
4. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A resposta social de Centro Dia do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro assegura a prestação dos seguintes cuidados:

- a) Alimentação;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Animação e recreação;
- d) Cuidados de Saúde.

2. O Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro realiza ainda as seguintes actividades:

- a) Transporta e acompanha os utentes aos Hospitais e Centros de Saúde bem como a consulta e exames auxiliares de diagnóstico. Este serviço tem um custo de 0.30€/km para sócios do GSSDCR Miro e de 0.40€/km para não sócios. Na impossibilidade de se fazerem acompanhar de um elemento do agregado familiar no local da consulta/exame, este pode ser substituído por um funcionário da instituição sendo que este tem um custo de 5€/hora. As despesas em taxas moderadoras e exames de diagnóstico são da responsabilidade do utente ou seu representante legal;
- b) Apoio social

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser natural ou residente no Concelho de Penacova ou limítrofes;

2. Ser pessoa idosa ou não que devido ao seu estado físico/psíquico, necessite de cuidados no âmbito da resposta social;
3. Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores, nem sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do serviço.

NORMA VI

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 de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- d) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- e) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período:

- a) De 2ª a 6ª feira, das 9 às 13 horas e das 14 às 18 horas, na secretaria da Instituição.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues também na secretaria da Instituição, no mesmo horário.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Ser cliente do Serviço de Apoio Domiciliário ou Lar de Idosos.
2. Ser natural e/ou residir no Concelho de Penacova ou limítrofes.
3. Encontrar-se numa situação de dependência física.

4. Ter idade muito avançada.
5. Estar em situação de isolamento familiar que coloque em perigo a sua integridade física.
6. Saída recente de internamento hospitalar.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após entrevista com a família e caso seja necessário visita domiciliária.
2. A decisão da admissão é da competência da Directora Técnica, quando solicitado poderá ir a reunião de Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. Havendo vaga, o processo de admissão inicia-se imediatamente após a decisão da Directora Técnica.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O Acolhimento de novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente.
2. Prestar esclarecimentos em casos de necessidade e avaliar as reacções do cliente.
3. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas.
4. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.
5. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
6. Após 30 dias é elaborado o relatório sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.
7. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo, procurando superá-los, estabelecendo se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
8. O programa de acolhimento é da responsabilidade da Directora Técnica ou do seu legal representante.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição do Cliente;
 - b) Contrato de Prestação de Serviços do Cliente;
 - c) Dados de Identificação e dados sociais do Cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da(s) pessoa(s) de referência do Cliente;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras) a criar em processo de saúde;
 - f) Fichas de Entrevista Pré Diagnóstica e Avaliação Diagnóstica;
 - g) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - i) Os vários registos de prestação de serviços, participação em actividades e registo de situações anómalas;
 - j) Registo da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com data e motivo da cessação, anexando, se necessário, documentos comprovativos;
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado no edifício do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, desportivo, cultural e Recreativo de Miro, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é analisado semestralmente;
4. O Cliente e/ou pessoa próxima, com autorização do Cliente tem conhecimento da informação constante no Processo Individual se solicitado.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada no momento da candidatura aos interessados.
2. Tem prioridade os utentes que frequentem, o Serviço de Apoio Domiciliário, bem como os habitantes do concelho de Penacova.
3. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição, e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados por ordem.

4. A saída da lista de espera será por motivo de desistência ou morte.
5. A lista de espera será actualizada anualmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro de Dia instalado no Complexo, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, está sediado na Rua da Portela, nº40, no lugar de Miro, freguesia de Friúmes, e as suas instalações são compostas por:

1. Salas de convívio equipadas com aquecimento central, sofás, mesas, televisão e som.
2. Sala de Refeições (Refeitório) é equipada com mesas, ar condicionado e som.
3. Uma secretaria.
4. Gabinetes Técnicos.
5. Casas de Banho.
6. Posto médico e de enfermagem.
7. Espaço de lazer interior
8. Áreas de Apoio aos clientes e funcionários (cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e casas de banho).
9. Jardim envolvente aos edifícios.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia instalado no Complexo Social de Miro, todos os dias úteis, das 9 às 18 horas.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas podem ser todos os dias. **De Segunda-feira a Sexta-feira das 11:00 às 12:00 no período da manhã. No período da tarde as visitas realizam-se das 15:00 às 16:00 das 17:00 às 19:00horas**, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do equipamento.
2. Durante o horário das refeições não é permitida a permanência dos familiares no refeitório.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O Cliente ou seu representante legal, obriga-se ao pagamento de um mês de adiantamento.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:
 - a) Do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na secretaria da Instituição, durante o horário de expediente ou por transferência bancária.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. As participações familiares são determinadas de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos utentes, segundo a seguinte tabela, de acordo com a Circular n.º 3, de 02.05.1997, da então Direcção-Geral da Acção Social:
 - a. 40% do rendimento “per capita”, para situações tipo (Transporte; Pequeno Almoço; Almoço; Lanche);
 - b. 45% do rendimento “per capita”, para situações tipo (Transporte; Pequeno Almoço; Almoço; Lanche; banho);
 - c. 50% do rendimento “per capita”, para situações tipo (Transporte; Pequeno Almoço; Almoço; Lanche; banho; Jantar);
 - d. Existe ainda uma redução ou acréscimo de 5% para serviços extra.
2. No caso de existir mais que um elemento do agregado familiar a mesma resposta social, haverá uma redução de 20%, na participação familiar mensal.
 1. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante quinze ou mais dias não interpolados, desde que seja internamento hospitalar.
 2. 9. Se o utente falecer até ao dia 15 a instituição restituirá 50% da mensalidade.
5. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal do agregado familiar, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do cliente na respectiva resposta.
6. As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente, entre Janeiro e Março do ano civil.
7. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, permite à Direcção do estabelecimento proceder à suspensão dos serviços prestados, até regularização do pagamento.
8. As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços ao cliente.
9. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{12}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

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

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

§ Os encargos médios mensais com transportes públicos;

§ As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições no Centro de Dia do Complexo Social, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado; salvo alguma alteração ocasional do funcionamento.

a) Pequeno-almoço – 9:00 horas

b) Almoço – 12:00 horas

c) Lanche – 16:00 horas

d) Jantar - (em casos excepcionais, os utentes podem jantar ou caso não estejam na instituição, levar o jantar para casa)

2. A ementa semanal está afixada na Sala de Refeições e no quadro de informações.

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

4. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os clientes quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento da Encarregada de Serviços Gerais.

5. É proibido o consumo de bebidas alcoólicas no equipamento.

6. Os familiares ou amigos dos clientes poderão almoçar ou jantar com estes desde que a reserva da sua refeição seja efectuada até às 18:00 horas do dia útil anterior, mediante pagamento da mesma junto da recepção.

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

O equipamento de Centro de Dia presta apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana e actividades sócio-recreativas através dos seguintes serviços:

1. Prestação de cuidados de higiene e conforto;
2. Refeições;
3. Acompanhamento, recreação e convívio;
4. Contacto com o exterior.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das actividades a cargo da Animadora Socioeducativa do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro na qual os clientes da resposta social de Centro de Dia estão incluídos.
2. Os passeios promovidos pelo Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, no âmbito da resposta social são gratuitos, excepto quando os mesmos sejam fora do concelho de Penacova e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes.
3. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados pelos funcionários da Instituição.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. Existe quadro de pessoal definido de acordo com a legislação em vigor.
 - a) Directora Técnica, Animadora Socioeducativa, Encarregada de Serviços Gerais, Enfermeira, Administrativos, Motoristas, Cozinheira, Ajudantes de Cozinha, Ajudantes de Acção Directa e Auxiliar de Serviços Gerais.
2. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional.

NORMA XXI

Pessoal da Instituição

Pessoal afecto à valência de Centro de dia:

- a) Directora Técnica, com afectação simultânea às valências de LAR e SAD e Creche.
- b) Encarregada de Serviços Gerais, com afectação simultânea às valências de LAR e SAD e Creche.
- c) Animadora Socioeducativa, com afectação simultânea às valências de LAR e SAD.
- d) Enfermeira, com afectação simultânea a outras valências.
- e) Pessoal administrativo, com afectação simultânea a outras valências.
- f) Motoristas, com afectação simultânea a outras valências.
- g) Cozinheiro, com afectação simultânea a outras valências.
- h) Ajudantes de cozinha, com afectação simultânea a outras valências.
- i) Ajudantes de Acção Directa/Auxiliares de serviços Gerais.

Direcção Técnica

1. À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo seu legal representante.
3. São funções da Directora Técnica.
 - a) Dirigir o funcionamento da valência coordenando o pessoal e supervisionando a interacção com o restante pessoal afecto também a outras valências.
 - b) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados.
 - c) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal.
 - d) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados.
 - e) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija.
 - f) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas.
 - g) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.
 - h) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
 - i) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
 - j) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respectivo plano de cuidados;

- k) Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno e propor alterações do mesmo à Direcção.
- l) Elaborar escalas de serviço do pessoal.
- m) Elaborar mapas de férias e folgas do pessoal.
- n) Participar em reuniões de Direcção

2. No Âmbito do Serviço Social

- a) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos clientes à admissão.
- b) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga.
- c) Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.
- f) Tomar conhecimento e autorizar a saída dos clientes.
- g) Elaborar com a participação da Animadora Socioeducativa e outros utentes, o plano de actividades para o ano seguinte, até ao mês de Outubro de cada ano.

A Equipa de Enfermagem tem como funções:

- a) Gestão e controlo da medicação dos utentes.
- b) Manter actualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos clientes.
- c) Efectuar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, clisteres, fazer o controlo da tensão arterial, glicemia, massagem e outros que se enquadrem nas competências da enfermagem.
- d) Orientar e formar as Ajudantes de Acção Directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- e) Elaborar procedimentos de actuação no que concerne á promoção da autonomia e prevenção da dependência.

À Animadora Socioeducativa cabe:

a) Elaborar, em Outubro do ano anterior, o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos sociais e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição, entregando-o à direcção para ser aprovado e fazer parte do Plano e Orçamento para o ano seguinte.

b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituições, sob orientação da Directora Técnica.

c) Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

Ajudante de acção directa/Auxiliar de Serviços Gerais:

a) Proceder ao acompanhamento do utente.

b) Cuidar da sua higiene e conforto.

c) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o (a) Director(a) Técnico(a) considere necessários e que tenham o devido enquadramento.

d) Informar a Directora Técnica de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento do Centro de Dia, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos.

e) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem.

f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado.

g) Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique.

h) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.

i) Registar por escrito em livro de ocorrências, a passagem de serviço de turno para turno.

j) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica e ou Encarregada de serviços Gerais com o devido enquadramento.

Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

1. Executar as funções de:

a) Contabilidade e Tesouraria.

b) Expediente.

c) Arquivo.

d) Dactilografia.

2. Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário).

3. Proceder ao pagamento remunerações do pessoal.

4. Organizar e manter actualizados os processos do pessoal.

5. Controlar a assiduidade pontualidade do restante do pessoal.

6. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horário do pessoal.

Encarregada de Serviços Gerais

1. Proceder à aquisição dos produtos alimentares, sobre orientação da Directora técnica, Educadora de Infância e Cozinheiro.

2. Organizar/distribuir tarefas aos Auxiliares de Acção Directa, Auxiliares de Serviços Gerais e Cozinha.

Pessoal de Cozinha

Do Cozinheiro:

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

-Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

a) Pequeno-almoço.

b) Almoço.

c) Lanche

d) Jantar

2. Distribuir as refeições (por travessas);

3. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;

4. Colaborar na elaboração de ementas;

5. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

Ajudante de Cozinheiro:

1. Apoiar a preparação e confecção das refeições.
2. Distribuir as refeições;
3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
4. Dar apoio ao serviço de refeitório.
5. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser reconhecida a 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 da Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
7. Ter acesso às ementas semanais previamente estabelecidas, afixadas em local próprio e com boa visibilidade.
8. Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica ou seu legal representante na Instituição, na ausência da anterior.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros clientes.
2. Em caso de agressões físicas, a clientes ou a funcionários, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar à expulsão da valência.

3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja prescrito fora do Complexo Social do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro;
4. É permitido ao cliente ausentar-se das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal, ou acompanhado por familiares ou amigos, devendo para o pedir autorização prévia à Directora Técnica ou seu legal representante eventuais saídas, informando o local para onde se ausenta e quem o acompanha.
5. As ausências referidas no número anterior, mesmo por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução no valor da comparticipação mensal.
6. Colaborar no que, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da Instituição;
7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXIV

Gestão de Maus tratos/Negligência

A gestão de maus tratos/negligência tem é feita através do controlo das causas e dos factores de risco, nomeadamente;

- a) Melhorar a informação sobre os maus-tratos a idosos aos próprios familiares e aos profissionais que com ele lidam no dia-a-dia;
- b) Assegurar aos cuidadores profissionais a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- c) Garantir acções de formação adequadas sobre a identificação de maus-tratos e mecanismos para detectá-los ao pessoal médico e aos profissionais da assistência;
- d) Assegurar que os cuidadores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o stress causado pela assistência que proporcionam.
- e) Manter uma postura vigilante no dia-a-dia da instituição para que não se verifiquem eventuais situações.

NORMA XXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando;
2. Fazer cumprir o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;

3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender o serviço, sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes neste regulamento, particularmente quando prejudiquem ou ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, bem como o sãõ relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
7. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano.
8. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
2. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessário para este serviço;
3. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
5. A inviolabilidade de correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a prévia autorização do cliente e/ou respectiva família;
6. Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Centro de Dia.

NORMA XXV

Direitos dos Funcionários

1. Ser tratado com igualdade no acesso ao [emprego](#), formação e promoção profissional;
2. Receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efectuados e o montante líquido a receber;

3. Trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com excepção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
4. Descansar pelo menos dois dias por semana;
5. Receber uma retribuição especial pela prestação de trabalho nocturno;
6. Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
7. Receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de trabalho, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação colectiva aplicável, quando seja o caso.

NORMA XXVI

Deveres dos Funcionários

1. Respeitar e tratar com educação o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;

NORMA XXIX

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Quando o Cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou por familiares com uma semana de antecedência, não havendo direito a redução na mensalidade.
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante quinze ou mais dias não interpolados, desde que seja por internamento hospitalar.

NORMA XXXI

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, é celebrado um contrato, neste caso, referente à resposta social de Centro de Dia desta instituição.
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao cliente ou ao seu representante legal, ficando o original no processo individual do cliente.

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por morte;
2. Por desistência, devendo o cliente ou seu representante legal, informar os serviços com quinze dias de antecedência, à data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Por questões de saúde, durante o período em que o cliente se encontrar hospitalizado.

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais, aprovadas pela Direcção da Instituição e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra.

NORMA XXXV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer da Directora Técnica e da Direcção do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro.

NORMA XXXVI

Foro Competente

Tem competência para resolução de eventuais litígios o tribunal da Comarca de Penacova.

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor dia 14 de Novembro de 2010