



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

**Eiras
2016**

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I

Âmbito de Aplicação

A SOL-EIRAS, Associação de Solidariedade e Cultural, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social de Coimbra em 03/12/2001, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, sita na Travessa da Esperança, nº9, Freguesia de Eiras, Concelho, Distrito de Coimbra, visando contribuir para a melhoria das condições de vida social da população.

A SOL-EIRAS foi criada por iniciativa particular, possuindo as Respostas Sociais de Centro de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário.

A Instituição supra citada é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, cujo registo dos Estatutos na Direção-Geral da Segurança Social foi lavrado pela inscrição nº 1/99 de fl. 118 a fl. 118 verso livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, em 30/06/1998.

NORMA II Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e actividades 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). Despacho Normativo nº75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c). Guião das 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;
- e). Protocolo de Cooperação em vigor;
- f). Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g). Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma V.

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a). Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b). Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c). Assegurar um atendimento e serviço individualizado e personalizado em função das necessidades de cada pessoa;
- d). Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela cultura, história e espiritualidade de cada um;
- e). Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- f). Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e promover o acesso à aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g). Prevenir e despistar qualquer inadaptação ou situação de risco, assegurando um encaminhamento mais adequado;
- h). Promover estratégias de manutenção da funcionalidade, autonomia, do auto-cuidado e da autoestima e oportunidades de atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada indivíduo;
- i). Promover um ambiente de segurança física e afetiva;
- j). Prevenir os acidentes, quedas, problemas com medicação, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k). Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra de rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- l). Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m). Fomentar relações interpessoais;
- n). Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar, assim como promover o envolvimento e bom relacionamento da família;
- o). Promover relações na comunidade e com a comunidade e dinamizar relações intergeracionais.
- p). Contribuir para a desinstitucionalização das pessoas idosas, permitindo que se desenvolvam serviços de âmbito comunitário que conciliem a actuação dos agentes institucionais com a permanência do idoso no seu meio familiar.

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 da Resposta Social de Centro de Dia da SOL-EIRAS.
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus Representantes Legais ao nível da gestão das Respostas Sociais.

NORMA V

Cuidados e Serviços

1. A Resposta Social de Centro de Dia da SOL-EIRAS assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a). Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, de acordo com o Plano Anual de Atividades, Planificações Semanais e Planos Individuais;
 - b). Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e lanche;
 - c). Assistência Medicamentosa, quando devidamente especificada e prescrita pelo médico, mediante impresso fornecido pelo Centro e preenchido e assinado pelos Significativos (Imp.05, It.03, Pc.05 – Medicação e Assistência Medicamentosa).
 - d). Articulação com os serviços locais de saúde quando necessário;
 - e). Cuidados de Higiene e de Imagem Pessoal;
 - f). Tratamento de roupa;
 - g). Transporte;
 - h). Apoio Psicossocial
 - i). Serviço de refeições e de apoio domiciliário aos Sábados, Domingos e Feriados para os Clientes que necessitem.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA VI
Candidatura

1. A prestação de informação para candidatura pode ser realizada por contacto telefónico ou por contacto presencial, tendo que ficar registada no Impresso – Informação Disponibilizada ao Cliente (Imp.01, It.01, Pc.01).
2. Para a candidatura deve ser disponibilizado ao Cliente o Impresso – Ficha de Inscrição (Imp.02, It.01, Pc.01) que terá um número de entrada, por data de inscrição.
3. Para a inscrição no Centro de Dia é necessário entregar cópia:
 - a). BI ou Cartão de Cidadão do Cliente e do Representante Legal;
 - b). Cartão de Contribuinte do Utente e do Representante legal;
 - c). Cartão de Beneficiário da Segurança Social
 - d). Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
 - e). Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;
 - f). Comprovativos dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar;
 - g). Declaração assinada pelo utente ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a elaboração do processo individual;
4. Após a inscrição, proceder-se-á a uma Entrevista Diagnóstica, devendo realizar-se no prazo de 5 dias úteis, caso não seja possível no próprio dia;
5. A Entrevista Diagnóstica servirá para levantamento das necessidades dos Clientes e Representantes que deverão ser registadas na Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (Imp.03, It.02, Pc.01).

NORMA VII
Crítérios de Prioridade na Admissão

1. A admissão de Clientes é da responsabilidade da Diretora Técnica.
2. Os critérios de Admissibilidade são os seguintes:
 - a). Situação economicamente desfavorecida;
 - b). Hospitalização dos indivíduos ou familiares que prestam assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c). Risco de isolamento social;
 - d). Residência na Freguesia da Instituição.

NORMA VIII
Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. A proposta de admissão é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. Os candidatos admitidos serão informados através da Carta de Admissibilidade (Imp.04, It.02, Pc.01).
4. A não comparência na Instituição após a recepção da Carta de Admissibilidade no prazo de 5 dias, sem justificação plausível, determinará a desistência da vaga.
5. Caso o candidato seja admitido mas não exista vaga, terá que ser integrado na Lista de Candidatos (Imp.06, Pc.01) e informado do modo de funcionamento da mesma através do Impresso – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos (Imp.07, It.03, Pc.01).
7. Se o candidato não cumprir os critérios de admissibilidade, deverá ser informado através da Carta de Não Admissibilidade (Imp.05, It.02, Pc.01), sendo a sua Ficha de Inscrição administrativamente arquivada durante um ano.
8. Após a admissão do Cliente no Centro de Dia, é estabelecido um Contrato escrito entre a Instituição e Cliente e Responsável Legal, assim como o pagamento da primeira mensalidade.

9. Para a assinatura do Contrato devem constar no processo do Cliente todos os documentos referenciados na Norma VI.

10. O Contrato deverá ter a seguinte informação:

- a). Identificação do Cliente e do Representante Legal;
- b). Identificação da Entidade Prestadora de Serviços;
- c). Período de vigência do Contrato;
- d). Direitos e deveres do Cliente e Responsável Legal;
- e). Direitos e deveres da Instituição;
- f). Condições de renovação, alteração, suspensão e ou rescisão do Contrato;
- g). Tomada de conhecimento, por parte do Cliente e Representante Legal, do

Regulamento Interno da Resposta Social.

11. O Contrato deverá ser assinado em duplicado pelo Cliente, Representante Legal e Responsável pela Entidade Gestora da Prestação de Serviços.

12. Sempre que se verifique alterações ao Contrato, será elaborada uma adenda ao Contrato existente, sujeita à aprovação de ambas as partes, passando a fazer parte do processo.

NORMA IX

Acolhimento de Novos Clientes

1. No primeiro dia da pessoa no Estabelecimento, são apresentados os colaboradores que fazem parte da equipa da SOL-EIRAS, bem como as instalações e outros Clientes.
2. São prestadas informações acerca da dinâmica institucional.
3. É feito um inventário dos bens do Cliente acordados na contratualização (Lista de Material Fornecido pelo Cliente – Imp.02, It.02, Pc.02).
4. É preenchido o Impresso – Ficha de Avaliação Diagnóstica (Imp.01, It.01, Pc.02).
5. É estabelecido o Programa de Acolhimento (Imp.03, It.03, Pc.02), dizendo respeito ao período de adaptação que não deverá ser superior a 30 dias.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Depois de confirmada a integração do Cliente no Centro de Dia, procede-se à Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento de cada pessoa (Imp. 01, It.01, Pc.03).
2. No Processo Individual do Cliente devem ser registados dados como:
 - a). Rotinas e atividades diárias;
 - b). Comportamentos evidenciais e alterações;
 - c). Interações com a equipa técnica e colaboradores;
 - d). Visitas de familiares e amigos;
 - e). Registo de situações anómalas.
3. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos de cada pessoa que tem início com a Ficha de Inscrição – Parte A (Imp.02. It.01, Pc.01).
4. Fazem parte deste Processo:
 - a). A identificação e o contacto do utente
 - b). A data do início da prestação de serviço
 - c). Identificação e contacto do Representante Legal
 - d). Identificação e contacto do médico assistente
 - e). Identificação da situação social
 - f). Processo de saúde e Impresso de Assistência Medicamentosa
 - g). Programação dos cuidados e serviços
 - h). Registo de ausências e situações anómalas
 - i). Cessação do contrato de prestação de serviço, a data e o motivo
 - j). Exemplar do contrato de prestação de serviços
5. O Processo Individual deve ser guardado em condições que garantam a privacidade e confidencialidade, sendo atualizado e revisto com os resultados da sua avaliação.

NORMA XI
Plano Individual

1. O Plano Individual, adiante designado por P.I, (Imp.02, It.02, Pc.03) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o Cliente.
2. Para a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual, é necessário considerar princípios tais como:
 - a). A individualização e personalização do P.I respeitando os objetivos, valores e os interesses do Cliente;
 - b). A dimensão holística do indivíduo;
 - c). A participação ativa do Cliente e pessoa significativa em todas as fases do processo;
 - d). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
 - e). A participação ativa do Cliente e pessoa significativa em todas as fases do processo.
 - f). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
 - g). A promoção da autonomia do Cliente, inclusão na comunidade e qualidade de vida.
3. O P.I deverá ter:
 - a). Identificação do Cliente;
 - b). Síntese da avaliação diagnóstica;
 - c). Objetivos gerais da intervenção;
 - d). Atividades de intervenção, indicadores e calendarização;
 - e). Definição dos responsáveis pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e rescisão do P.I;
 - f). Assinatura dos intervenientes;
 - g). Data de avaliação/revisão do Plano;
 - h). Resultados atingidos;
 - i). Avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;
 - j). Propostas de reformulação.
4. O Plano Individual deve ser integrado no Processo Individual do Cliente podendo ser fornecida uma cópia ao Cliente quando solicitado.

CAPÍTULO III
Regras de Funcionamento
NORMA XII
Instalações

1. A SOL-EIRAS está sediada na Travessa da Esperança nº 9, 3020-173 Eiras, tendo como Respostas Sociais: Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. A Resposta de Centro de Dia funciona nas instalações da SOL-EIRAS, sendo composta por Gabinete de Serviço Social e Direção Técnica, cozinha, despensa e zona de câmaras frigoríficas, WC e zona de cacifos para colaboradores, 2 WC e uma casa-de-banho com espaço de banhos e higiene para os Clientes, espaço de refeição e sala de atividades/sala de estar.

NORMA XIII
Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia da SOL-EIRAS funciona de Segunda a Sexta-feira, das 8h00 às 18h00. 9.
2. O Centro de Dia está aberto 12 meses do ano, com exceção dos dias feriados, Sábados e Domingos.
3. A SOL-EIRAS dispõe de um serviço de entrega ao domicílio de alimentação e serviço de Higiene Pessoal aos Sábados, Domingos e Feriados aos Clientes de Centro de Dia e de Apoio Domiciliário.
4. Apenas poderão usufruir dos serviços aos Sábados, Domingos e Feriados os Clientes inscritos para o efeito.

5. Os Clientes poderão inscrever-se a qualquer momento para o serviço dos fins-de-semana e Feriados devendo para isso dirigir-se à Diretora Técnica.
6. O transporte dos Clientes do domicílio para o Centro tem início às 8h30, sendo servido o pequeno-almoço pelas 9h30.
7. A meio da manhã é servido um reforço alimentar.
8. O almoço é servido no refeitório pelas 12h15.
9. O lanche decorre entre as 16h00 e as 17h00, sendo o transporte do Centro até aos domicílios pelas 17h00/17h30.
10. A SOL-EIRAS poderá encerrar em situações especiais e imprevistas nomeadamente por doenças epidémicas, catástrofes naturais ou outros casos imprevisíveis.
11. O Centro poderá ter que encerrar por questões de ordem interna, tendo que avisar os Clientes com antecedência.
12. O horário da Direção Técnica e Serviço Social é das 8h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00. Este horário poderá ser alterado por necessidades do serviço.

NORMA XIV

Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais

1. Segundo a Portaria 196/A, considera-se Participação Familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para além do utente que integra no agregado familiar, faz parte igualmente o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a). Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b). Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;
 - 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.
3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a). Tenham entre si um vínculo contratual como hospedagem ou arrendamento de uma parte da habitação;
 - b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
 - c). Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por igual período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes elementos:
 - a). Do trabalho dependente;
 - b). Do trabalho independente;
 - c). De pensões;
 - d). De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares ou por deficiência);
 - e). Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura);
 - f). Prediais;
 - g). De capitais;
 - h). Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

5. Para os 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.

6. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), as 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 ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

7. Consideram-se rendimentos prediais ou rendimentos definidos no artigo 8º do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

7.1. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços das finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

7.3. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

7.4. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou de qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

8. Para determinação do montante de rendimento disponível consideram-se as seguintes despesas:

- a). O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b). Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação permanente;
- c). Despesas com transportes até valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d). Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9. O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento per capital mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Instituição poderá convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

11. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

12. A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

13. A revisão das comparticipações familiares ocorre no início de cada ano civil.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

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

<u>Resposta</u>	<u>Percentagem</u>
Centro de Dia (de 2 ^a a 6 ^a)	45%

NORMA XVI

Outros Serviços

<u>Serviços</u>	<u>Valor</u>
Serviço de entrega de Alimentação aos fins-de-semana e Feriados	Serviço e pagamento extra (6 Euros /dia)
Serviço de Higiene Pessoal Fins-de-semana e Feriados	Serviço e pagamento extra (8 Euros /dia)
Serviço de entrega de Alimentação e Higiene Pessoal aos Fins-de-semana e Feriados	Serviço e pagamento extra (10 Euros /dia)
Transporte	Conforme a localidade (Fora de Eiras: 13Euros. Eiras: 9 Euros)
Transporte Hospitais	12 Euros
Transporte Centro de Saúde	5 Euros

NOTA: Estes serviços não estão comparticipados pela Segurança Social

NORMA XVII

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

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

2. No caso de ser uma ausência justificada superior aos 23 dias, será feito um desconto de 50% no valor da comparticipação familiar.

3. Haverá lugar a um desconto de 20% quando duas pessoas do mesmo agregado familiar estiverem inscritas.

NORMA XVIII

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no período de 1 a 10 de cada mês, no Gabinete de Direção Técnica e Serviço Social (situado no Centro de Dia da mesma Instituição) por transferência bancária para o NIB da Instituição (PT50 0000 0045 3035 4020 4390 3373 5), devendo efectuar-se prova da transferência através do recibo comprovativo, por cheque ou numerário.
2. À mensalidade é acrescido um valor mensal relativo ao Transporte para os Clientes que usufruem do mesmo, assim como o valor relativo ao serviço de Fins de Semana e Feriados para os Clientes que dele usufruam.
3. Ao fim de um mês de falta de pagamento, os Clientes/Representantes Legais serão informados por escrito para regularizarem a situação. Caso não o efectuem no prazo de cinco dias, será anulada a inscrição.

CAPÍTULO III

Prestação de Cuidados e Serviços

NORMA XIX

Prestação dos Cuidados de Higiene

1. Os cuidados de higiene e de imagem ao Cliente são prestados de acordo com o estabelecido no Plano Individual.
2. Existe um responsável pela supervisão dos cuidados de higiene e de imagem de cada Cliente, devendo proceder-se ao registo através do Impresso – Cuidados Pessoais, Cronograma (Imp.01, Pc.05).
3. Todos os cuidados de higiene prestados ao Cliente deverão ser registados no Impresso – Cuidados Pessoais, Registo (Imp.02, Pc.05).

NORMA XX

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

1. Quando o Centro de Dia promover passeios ou deslocações em grupo, serão exigidas as devidas autorizações por escrito do respetivo Representante Legal.
2. As informações relacionadas com saídas e passeios terão que ser dadas aos Clientes e Representantes Legais pelo menos com 3 dias de antecedência.
3. As autorizações dadas devem ser entregues ao Responsável pela Resposta Social pelo menos com um dia de antecedência do passeio ou atividade, permitindo a Instituição do (a) mesmo (a).
4. Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos Clientes.
5. Durante os passeios, os Clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
6. É afixada semanalmente uma Planificação das atividades a realizar, assim como os objetivos e recursos, que pode ser cedida aos Clientes e familiares sempre que solicitado.
7. Todas as atividades e saídas encontram-se previamente planificadas no Plano Anual de Atividades, realizado pela Diretora Técnica no início de cada ano civil e afixado para consulta.

NORMA XXI

Alimentação

1. A alimentação é estabelecida tendo em conta as necessidades nutricionais dos Clientes, tendo que, em situação de dieta especial, haver lugar a prescrição médica devidamente apresentadas e que respeitem as capacidades do Centro.
2. As ementas das refeições (Pequeno-Almoço, Almoço e Lanche) são elaboradas semanalmente pela Diretora Técnica e pelas Cozinheiras da Instituição, primando pela variedade e qualidade, encontram-se afixadas em local próprio para o efeito.
3. O horário das refeições é o seguinte:
 - a). Pequeno-almoço: 9:30
 - b). Reforço matinal: 10:45
 - c). Almoço: 12:20
 - d). Lanche: 16:00

NORMA XXII

Administração da Medicação

1. A medicação é administrada ao Cliente de acordo com o Impresso Medicação e Assistência Medicamentosa (Imp. 05, It. 03, Pc. 05) entregues pela Diretora Técnica aos familiares e devidamente preenchidos e assinados.
2. Este Impresso é obrigatório e deverá constar no processo Individual do Cliente.
3. O Centro procura assegurar que a medicação seja tomada convenientemente, preparando a medicação da noite e fins-de-semana ou sensibilizando a família para o fazer.

NORMA XXIII

Articulação com Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da inteira responsabilidade dos familiares dos utentes. Porém, o Centro Sol-Eiras poderá acompanhar os utentes ao Centro de Saúde de Eiras para cuidados de enfermagem ou para consulta, quando previamente informado e quando o serviço assim o permita. Este acompanhamento tem um custo acrescido que é faturado como serviço extra.
2. Em casos de urgência, o Centro recorrerá sempre aos serviços do INEM ou Centro de Saúde.

NORMA XXIV

Tratamento de Roupa

1. As roupas consideradas para este serviço são as roupas do dia do banho do Cliente. Todas as outras terão um pagamento extra.

NORMA XXV

Transporte

1. O transporte dos Clientes do domicílio para o Centro e do Centro para o domicílio é assegurado pelo Centro, tendo início às 8h00 e regresso pelas 17h00/18h00.
2. Este serviço é pago no final de cada mês aquando o pagamento da mensalidade ou participação, apenas pelos Clientes que usufruem de transporte, conforme referido na norma XV.

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, 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 XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um Técnico nos termos do *Guião Técnico (DGAS; 1997)*, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXVIII

Funções do Pessoal

Diretora Técnica/Técnica de Serviço Social:

Dirige o funcionamento do Estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.

Cria condições que garantam um clima de bem-estar aos Clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.

Garante que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da Legislação em vigor.

Administra o fundo de maneo que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, mediante a apresentação de contas.

Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica, tendo em vista a melhoria dos serviços.

Promove reuniões de trabalho com os Clientes e colaboradores, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Centro. Ausculta o pessoal no que diz respeito à sua formação e propõe ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados.

Participa em reuniões de Direção. Propõe a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija. Propõe à Direção a aquisição de equipamentos necessários para o bom funcionamento do Centro.

Colabora na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal.

Elabora o mapa de férias, folgas e horários do pessoal.

Participa em reuniões de Rede Social e Conselho Local de Ação Social (CLAS) bem como articula informação com entidades nomeadamente Segurança Social, Câmara Municipal, Saúde e Educação.

Presta serviço à comunidade, dando informações e esclarecimentos.

Estuda a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo a visitas domiciliárias.

Estuda e propõe a comparticipação do Cliente de acordo com os critérios definidos. Procedo ao acolhimento dos Clientes com vista a facilitar a sua integração.

Organiza e mantém atualizado o processo individual de cada Cliente.

Fomenta e reforça as relações entre Clientes, familiares, amigos e comunidade. Incentiva à participação e Instituição de atividades bem como à interação entre as diversas Organizações do Concelho.

Elabora o Plano Anual de Atividades.

Fomenta a participação dos Clientes na vida diária da Instituição.

Cozinheira: Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara a carne e legumes e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

Ajudantes de Cozinha: Trabalha sob as ordens da Cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

Auxiliar de Serviços Gerais: Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções e estafeta.

Ajudante de Ação Direta: Trabalha diretamente com os Clientes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem estar; recebe os Clientes e faz a sua integração; procede ao acompanhamento dos Clientes, guiando-os e auxiliando-os e participando na ocupação dos tempos livres; assegura a alimentação e presta cuidados de higiene e conforto aos Clientes

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES NORMA XXIX

Direitos e Deveres dos Clientes

São direitos dos Clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano estabelecido e contratado.
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição.
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Ter acesso à ementa semanal e plano de atividades.
8. A inviolabilidade da correspondência.
9. Apresentações reclamações e sugestões de melhoria.
10. Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

São deveres dos Clientes:

1. 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.
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do centro e os Dirigentes da Instituição.
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
4. Participar na medida do possível nas actividades propostas.
5. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXX

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e familiar no ato da admissão.
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
5. Suspender o 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 Instituição dos serviços, condições e ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
6. A lealdade e respeito dos Clientes e Familiares.
7. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos.

8 Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.

9. Tomar medidas sobre incumprimentos das normas previstas no Regulamento Interno.

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os serviços de Segurança Social assim como a rede de parcerias para o desenvolvimento da Instituição.
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços nomeadamente através da auscultação dos utentes.
6. Manter os processos dos Clientes atualizados.
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.
8. Desenvolver as atividades necessárias para o desenvolvimento de competências pessoais de cada pessoa.
9. Possuir Livro de Reclamações.
10. No caso de reclamação, enviar para a entidade competente toda a informação no prazo útil legislada.
11. Sinalizar/Denunciar às entidades competentes situações que indiciem maus tratos, tendo em vista a defesa dos direitos humanos de cada pessoa.
12. Garantir seguro obrigatório: é da responsabilidade da Instituição o seguro de cada Cliente que frequenta a Resposta Social e deverá cobrir todas as atividades desenvolvidas nas instalações do Estabelecimento durante o horário autorizado e previsto pela SOL-EIRAS e em excursões, visitas e outras iniciativas promovidas pela Entidade.

NORMA XXXI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. O uso de adornos (fios, anéis entre outros) não é permitido no caso em que os colaboradores considerem que constituem fator de risco para a pessoa ou para as outras.
2. A Instituição não se responsabiliza por objetos que o Cliente leve para o Centro independentemente do seu valor, competindo aos Representantes Legais zelar pelo seu não extravio. O Centro não pode garantir a sua conservação.
3. Para os bens entregues no Centro, é feito o seu registo no Impresso – Material Fornecido pelo Cliente, presente no Processo Individual.

NORMA XXXII

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com o Utente e Representante Legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. É entregue um exemplar ao utente ou Representante Legal e arquivado outro no Processo Individual.
3. Qualquer alteração ao contrato deverá ser alvo de elaboração de uma adenda por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

NORMA XXXIII

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

1. A SOL-EIRAS deve ser avisada com antecedência mínima de 30 dias da vontade de cessação dos serviços por iniciativa do Cliente/Representante Legal, excluindo situações devidamente avaliadas e decididas pela Direção.
2. Na necessidade do Cliente interromper temporariamente os serviços, a Direção deverá ser informada com 15 dias de antecedência, salvo situações em que o aviso prévio não for possível.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da SOL-EIRAS, o Cliente ou Representante Legal devem comunicar esse facto por escrito ao responsável pela Instituição com uma antecedência de 30 dias.
2. Nos casos em que não seja possível, por denúncia, por morte ou outras situações consideradas imprevistas e graves, deverão ser informar a Instituição com a brevidade possível.
3. Em caso de morte do Cliente, a Instituição deve ter previsto mecanismos de situação imediatos nomeadamente:
 - a). Comunicação do óbito aos familiares e colaboradores, conferindo especial atenção aos mais próximos do Cliente.
 - b). A comunicação deve ser efetuada de forma tranquila, num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação.
 - c). Comunicação formal a outras instituições com as quais o Cliente tivesse relacionamento.
 - d). Preparação e trabalho com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada.
 - e). Identificação do representante da Instituição que estará presente na cerimónia fúnebre.
 - f). Assegurar o apoio na gestão do luto aos Significativos e familiares do Cliente.
4. Na situação de ser o Representante Legal ou familiar a comunicar à Instituição do falecimento do Cliente, a Técnica de Serviço Social disponibiliza-se para o apoio nas dificuldades que forem evidenciadas.

NORMA XXXV

Metodologia de Gestão de Reclamações

1. No caso de existir uma reclamação oral por parte de um Cliente ou Significativo, a mesma será encaminhada para a Direção Técnica e posteriormente para a Direção do Centro para análise.
2. Após a análise da reclamação, deverão ser informados pela Diretora Técnica da decisão da Direção da SOL-EIRAS.
3. Em caso de reclamação escrita, a Instituição deverá encaminhar às entidades competentes toda a informação no prazo legal estabelecido.
4. No caso enunciado no número anterior, a entidade deverá aguardar resposta por parte das entidades competentes, assim como o Cliente ou Representante lesado.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da Legislação em vigor, a SOL-EIRAS possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.

NORMA XXXVII

Livro de Ocorrências

O Centro de Dia dispõe de um Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento da Legislação em vigor, sempre que este Regulamento sofrer alterações, os responsáveis pela Resposta deverão 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.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o Licenciamento/Acompanhamento Técnico da Resposta Social.

NORMA XXXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade tendo em conta a Legislação/Normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL

Disposições Complementares

1. Saúde/Situações de Emergência:

a). Em caso de doença ou de acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato ao Representante Legal.

b). Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em Unidade Hospitalar do Cliente que necessite, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, recorrendo a ambulância ou Táxi. Depois de informado o Representante Legal, fica responsável pelo acompanhamento da situação.

c). Serão afastados temporariamente os Clientes que sejam portadores de doença infecto-contagiosa ou suspeita dela. O seu regresso deverá ser mediante declaração médica na qual seja indicada a natureza da doença e a data da sua extinção, evitando situações de contágio.

d). A administração de medicamentos ao Cliente deve constar num Impresso que o Representante Legal deve preencher com elementos fundamentais tais como o nome do medicamento e horário da toma

NORMA XLI

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 28 de Fevereiro de 2016.

O Presidente da Direção da Sol Eiras

(António José Henriques)