



REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social: Centro de Dia



Índice

Capítulo I - Denominação e Fins da Resposta Social

Artigo 1.º - Denominação e Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2.º - Objectivos do Regulamento	4
Artigo 3.º - Objectivos do Centro de Dia	5
Artigo 4.º - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	6

Capítulo II - Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes/Utentes

Artigo 5.º - Condições de admissão	7
Artigo 6.º - Critérios prioritários	8
Artigo 7.º - Admissão temporária	8
Artigo 8.º - Admissões exclusivas	9
Artigo 9.º - Candidaturas e entrega de documentos	9
Artigo 10.º - Competência de admissão	10

Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento

Artigo 11.º - Local das Instalações	10
Artigo 12.º - Instalações	11
Artigo 13.º - Lotação	11
Artigo 14.º - Horário de Funcionamento	11
Artigo 15.º - Refeições	11
Artigo 16.º - Objectivos de prestação de serviços	12
Artigo 17.º - Actividades e serviços prestados	12
Artigo 18.º - procedimentos internos	14
Artigo.º 19 – Resolução de conflitos e permanência na Resposta Social	17

Capítulo IV - Direitos e Deveres

Artigo 20.º - Direitos dos Clientes/Utentes	17
Artigo 21.º - Deveres dos Clientes/Utentes	17
Artigo 22.º - Direitos do Estabelecimento	18
Artigo 23.º - Deveres do Estabelecimento	19



Artigo 24.º - Direitos dos Trabalhadores do Estabelecimento	19
Artigo 25.º - Deveres dos Trabalhadores do Estabelecimento	20
Artigo 26.º - Direitos dos voluntários	20
Artigo 27.º - Deveres dos voluntários	21
Artigo 28.º - Livro de reclamações	21

Capítulo V - Pagamento e Cobrança da Mensalidade

Artigo 29.º - Fontes de Receita	22
Artigo 30.º - Comparticipação Familiar Mensal (CFM)	22
Artigo 31.º - Prova de rendimentos e despesas	23
Artigo 32.º - Revisão da CFM	23
Artigo 33.º - Alteração de valores da mensalidade	23
Artigo 34.º - Pagamento	24
Artigo 35.º - Cobrança	25

Capítulo VI - Vigência e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 36.º - Vigência do Contrato	25
Artigo 37.º - Cessação do Contrato	28

Capítulo VII - Organização Institucional do Estabelecimento

Artigo 38.º - Supervisão e Tutela	27
Artigo 39.º - Direcção do Estabelecimento	27
Artigo 40.º - Quadro de Pessoal	28

Capítulo VIII - Disposições Finais

Artigo 41.º - Legislação Aplicável	29
Artigo 42.º - Alterações ao Regulamento	29
Artigo 43.º - Integração de Lacunas	30
Artigo 44.º - Aprovação e Vigência	30

Anexos

Anexo I - Contrato de Prestação de Serviços	31
---	----



Capítulo I

Denominação e Fins da Resposta Social

Artigo 1.º

Denominação e Âmbito de Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia da Madalena (SCMM) é uma Instituição Particular de Utilidade Pública, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Madalena.
2. O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Centro de Dia (CD).
3. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços em horário diurno que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
4. Sempre que se faça referência ao idoso, no presente regulamento, está-se a referir o/a cliente/utente e vice-versa.

Artigo 2.º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes/utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia;
- c) Promover a participação activa dos/as clientes/utentes ou seus/suas representantes legais ao nível da gestão da resposta social/valência



Artigo 3.º

Objectivos do Centro de Dia

1. O Centro de Dia tem como fim proporcionar ajuda a idosos, contribuindo para a manutenção dos mesmos no seu meio sociofamiliar, bem como indivíduos ou famílias que se encontrem em situação de carência económica e/ou disfuncional, que possa ser minorada através de todas ou algumas das actividades previstas pelo Centro de Dia.

Assim, o CD tem como objectivos gerais:

- a) Prestar serviços que satisfaçam necessidades básicas, ajustadas às suas necessidades;
- b) Potenciar a autonomia, a estimulação individual e colectiva e, conseqüentemente, um processo de envelhecimento activo;
- c) Promover o intercâmbio de gerações, para fomentar a integração social e combater o isolamento;
- d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida, retardando assim ou evitando o recurso a medidas de afastamento do seu meio sociofamiliar;
- e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- f) Preservar e incentivar as relações interpessoais ao nível dos/as idosos/as e destes com outros grupos etários, bem como, a relação intrafamiliar;
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

2. O Centro de Dia tem como objectivos específicos ou operacionais:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos/as clientes/utentes;
- b) Prestar apoio psicossocial aos/às clientes/utentes e às suas famílias;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto aos/às clientes/utentes, de acordo com as suas necessidades;
- d) Fornecer refeições aos clientes/utentes, respeitando sempre as dietas com prescrição médica, bem como os seus gostos e preferências, sempre que possível;
- e) Garantir as condições de higiene e segurança do estabelecimento, com vista à melhoria das condições de vida do/a cliente/utente;
- f) Combater o isolamento social e promover o “*empowerment*” do/a cliente/utente;



- g) Apoiar os/as clientes/utentes e famílias através da acção dos voluntários da Instituição, ao nível da colaboração nas diferentes actividades organizadas pelo Centro de Dia (como por exemplo: apoio nas refeições, apoio nos cuidados de imagem, acompanhamento nas actividades);
- h) Sensibilizar e incentivar a participação dos/as clientes/utentes nas actividades socioculturais, ajustadas aos seus gostos e interesses, garantindo acompanhamento e transporte.

Artigo 4.º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Alimentação – fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem;
- c) Tratamento de Roupas – de uso pessoal do/a cliente/utente;
- d) Apoio na Saúde – que se traduz no acompanhamento do/a cliente/utente a consultas, exames e tratamentos médicos, no caso de este/a não ter suporte familiar;
- e) Apoio na Administração de Fármacos, quando prescritos;
- f) Actividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativa e Ocupacional – designadamente animação, lazer e cultura;
- g) Apoio na Aquisição de Bens – nomeadamente aquisição de géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade;
- h) Apoio Religioso;
- i) Apoio Psicossocial – dos/as clientes/utentes;
- j) Apoio Administrativo;

2. Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao/à cliente/utente compete ao Centro de Dia:

- a) Respeitar a individualidade e privacidade do/a cliente/utente;
- b) Harmonizar os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada cliente/utente com as regras indispensáveis da vida em comum;



- c) Preservar a ligação dos/as clientes/utentes com os familiares e amigos como desenvolvimento de uma vida afectiva estimulante;
- d) Estimular ao envolvimento e à participação dos/as clientes/utentes na vida do estabelecimento como pessoas portadoras de um projecto e capazes de ter iniciativa e responsabilidades;
- e) Incentivar o convívio entre os/as clientes/utentes, e destes com os seus familiares e amigos, bem como com outros grupos do meio, favorecendo uma participação efectiva na vida da comunidade;
- f) Realizar actividades individuais ou de grupo, em consonância com os interesses manifestados pelos/as clientes/utentes, possibilitando-lhes uma vida activa e útil, na medida das suas capacidades;
- g) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, privilegiando a manutenção do grau máximo de autonomia dos/as idosos/as em face das crescentes dificuldades no desempenho das suas actividades diárias;
- h) Promover a formação e sensibilização dos/as familiares, cuidadores/as informais, trabalhadores/as e voluntários/as para a prestação de cuidados aos/às clientes/utentes;
- i) j) Potenciar a articulação com os serviços de saúde para possibilitar uma correta acção preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Capítulo II

Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes/Utentes

Artigo 5.º

Condições de Admissão

1. São condições obrigatórias de admissão no Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia da Madalena:
 - a) Vontade expressa do/a cliente/utente na sua admissão no Centro de Dia;
 - b) Residência no concelho da Madalena;



- c) Pessoas idosas, com prioridade para pessoas a partir dos 65 anos que, apresentem dificuldades de organização no quotidiano, vivam isolados ou com desajustamentos familiares graves;
 - d) Não apresentar perturbação mental grave ou outra situação de saúde que ponha em risco a integridade física dos outros/as clientes/utentes, bem como, o normal funcionamento do Centro de Dia.
2. Além das condições de admissão previstas no número anterior, são também de considerar as situações de pessoas que se encontrem em situação de carência ou disfunção social, tendo em atenção a idade.

Artigo 6.º

Critérios Prioritários de Admissão

1. Os/as clientes/utentes têm admissão prioritária de acordo com os seguintes critérios:
- a) Residir no concelho da Madalena;
 - b) Autonomia;
 - c) Suporte familiar;
 - d) Risco de isolamento social ou geográfico;
 - e) Situação encaminhada pelos serviços de saúde, segurança social e outros;
 - f) Cliente/utente a frequentar outra resposta social/valência da Instituição;
 - g) Ter familiares colaboradores/as ou Irmãos/ãs efectivos da Instituição;
 - h) Ter sido trabalhador/ra, voluntário/a ou Irmão/ã efectivo da Instituição;
 - i) Idade do/a cliente.

Artigo 7.º

Admissões Temporárias

Podem ser admitidos/as idosos/as, temporariamente, para apoio às famílias em situações de doença, acidente, ausência temporária, férias.



Artigo 8.º

Admissões Excluídas

A admissão do/a cliente/utente não é aceite pelo estabelecimento quando:

- a) Se verifique que o/a idoso/a é pressionado por familiares para frequentar o Centro de Dia, contra a sua vontade;
- b) Se verifique sonegação de dados ou tentativa de iludir o estabelecimento.

Artigo 9.º

Candidatura e Entrega de Documentos

1. Para efeitos de candidatura ao Centro de Dia, é necessário o/a cliente/utente ou quem o/a represente (familiar, amigo, vizinho ou outro) dirigir-se ao atendimento do Director Técnico do Centro de Dia para realização da primeira entrevista, preenchimento da Ficha de Inscrição e aquisição de toda a informação referente aos procedimentos necessários para a realização do processo de admissão.

2. Para efeitos de admissão, o cliente/utente deve candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Admissão e Entrevista de Avaliação Diagnóstica, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Cartão de Cidadão;
ou
- b) Fotocópia do Bilhete de Identidade;
- c) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- e) Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde do cliente/utente;
- f) e,
- g) Fotocópia dos valores recebidos mensalmente referente a pensões, subsídios de doença ou subsídios de desemprego;
- h) Informação clínica disponibilizada pelo médico de família ou médico assistente do cliente/utente (que refira a situação clínica, a medicação e respectiva posologia e a necessidade de dieta específica);



- i) Fotocópia do Cartão de Cidadão ou fotocópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte referente à pessoa de contacto no processo do cliente/utente;

Artigo 10.º

Competência para a Admissão

1. Compete ao(a) Director(a) Técnico(a) do Estabelecimento, instruir o processo de admissão do cliente/utente e decidir sobre a admissão, com supervisão do(a) Provedor(a), de acordo com os preceitos estabelecidos no presente regulamento.
2. Da decisão é dado conhecimento ao candidato num prazo que não deve exceder os 30 dias, após a ressecção da candidatura.
3. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao cliente/utente, de acordo com o número anterior, sendo também comunicado que o cliente/utente foi inserido na lista de espera do serviço.
4. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, que é assinado por representantes legais da SCMM e pelo cliente/utente ou seu representante legal.
5. Em caso de admissão urgente e por falta de documentos obrigatórios que instruem o processo do cliente/utente, a Instituição pode iniciar a prestação de serviços, devendo todavia o procedimento de admissão ser realizado com a maior brevidade possível.
6. No âmbito de futuros Acordos com a Segurança Social, pode haver casos de admissão urgente que se processam conforme normativo a aprovar oportunamente e que, respeitando o presente regulamento, devem conter as necessárias adaptações.

Capítulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Artigo 11.º

Local das Instalações

1. O CD está inserido na Santa Casa da Misericórdia da Madalena, com sede na Estrada Longitudinal, nº 1, nas instalações do Lar de Santa Maria Madalena, edifício sede
2. O serviço é prestado por pessoal qualificado, com formação específica, sob orientação e supervisão do(a) Director(a) Técnico(a) do Estabelecimento.



Artigo 12.º

Instalações

As instalações do CD são as seguintes:

- a) Área da ressecção acessível a pessoas com mobilidade condicionada e uma instalação sanitária acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
- b) Área de direcção e serviços técnicos: gabinete de direcção e atendimento
- c) Todas as restantes áreas são comuns aos restantes serviços da Instituição (espaço para o pessoal – zona de cacifos e de higiene pessoal; serviços administrativos; recursos humanos; cozinha, lavandaria e outros).

Artigo 13.º

Lotação

O Centro de Dia tem capacidade para 10 clientes/utentes, e o número de clientes/utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação estabelecido entre a SCMS e a Segurança Social encontra-se afixado.

Artigo 14.º

Horário de Funcionamento

1. O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira, fins-de-semana e feriados, das 08h00m às 18h00m, todo o ano.

Artigo 15.º

Refeições

1. O horário das refeições no estabelecimento é o seguinte:

- a) Pequeno-Almoço: entre as 9h00m e as 09h45m;
- b) Almoço: entre as 12h00m e as 13h00m;
- c) Lanche: entre as 15h00m e as 15h30m.



2. As refeições são servidas na sala de refeições, com excepção do lanche que é servido na sala de convívio.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e podem ter encargos suplementares a serem suportados pelos clientes/utentes.
4. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível, de fácil acesso ao cliente/utente.

Artigo 16.º

Objectivos da Prestação de Serviços

A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos clientes/utentes do estabelecimento, de modo a proporcionar-lhes:

1. A prestação de cuidados adequados à satisfação das suas necessidades;
2. A manutenção da autonomia e da independência dos clientes/utentes;
3. Uma alimentação adequada;
4. Actividades promotoras de qualidade de vida;
5. A realização de actividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribua para um clima de relacionamento saudável entre os clientes/utentes;
6. Um ambiente sereno, confortável e humanizado;
7. Serviços de higiene do ambiente, serviço de refeições e tratamento de roupas;
8. Convivência social, através do relacionamento entre clientes/utentes e destes com os seus familiares/prestadores de cuidados e/ou representante legal, amigos, com os colaboradores, com os voluntários e com a própria comunidade;
9. Promoção da saúde, como pilar da qualidade de vida.

Artigo 17.º

Actividades e Serviços Prestados

As actividades e serviços desenvolvidos no estabelecimento pautam-se pelas seguintes regras:

1. Alimentação:
 - a) Os horários das refeições são os enunciados no nº1 do artigo 15.º, salvo as excepções devidamente justificadas;



- b) Os clientes /utentes devem fazer as refeições nos locais previamente estipulados, salvo excepções devidamente justificadas;
2. Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem:
- a) Constituem cuidados de higiene pessoal os seguintes procedimentos: banho (banho autónomo, banho total ou parcialmente assistido), hidratação corporal, barbear, pentear, secar o cabelo, corte das unhas das mãos e dos pés e higiene oral;
 - b) Estes cuidados são realizados com o apoio dos ajudantes de lar/centro de dia nas nossas instalações, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do cliente/utente, utilizando produtos da Instituição. Os clientes/utentes que quiserem usar outros produtos têm de se responsabilizar pelo seu fornecimento.
4. Actividades de Animação Sociocultural, Recreativa e Ocupacional:
- a) O Centro de Dia garante a organização e/ou participação em actividades que permitem o desenvolvimento pessoal e social. As actividades são programadas com a participação dos idosos;
 - b) A programação das actividades tem em conta os interesses dos clientes/utentes e está adaptada à realidade sociocultural do meio em que vivem;
 - c) Para garantir o desenvolvimento das actividades na área da animação, fazem parte do quadro de pessoal do Centro de Dia, elementos com formação adequada;
 - d) Os clientes/utentes do Centro de Dia tem acesso a actividades de convívio e ocupação, dinamizadas no CD, na SCMM e fora desta. São disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação;
 - a) g) Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados por colaboradores do Centro de Dia;
 - i) Os familiares dos clientes/utentes podem colaborar nas actividades de animação e eventos para os quais sejam convidados ou para os quais se proponham e tenham autorização da Direcção do Estabelecimento.

Artigo 18.º

Procedimentos Internos

2. Objectos de Valor:



- a) Os objectos de valor, na posse e uso do cliente/utente, são da sua exclusiva responsabilidade;
- b) Caso entenda, o cliente/utente pode apresentar reclamação na Instituição acompanhada de uma cópia da queixa-crime apresentada no órgão de polícia criminal competente;
- c) Caso se verifique ser da responsabilidade de um trabalhador da Instituição, a acção penal deve ser efectuada contra o próprio e a Instituição age de acordo com os preceitos disciplinares estabelecidos por lei.

3. Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem:

- a) Os banhos autónomos e apoiados ocorrem preferencialmente durante o período da tarde;
- b) Este serviço está reservado para os clientes/utentes que o solicitem ou, em seu nome, o seu representante legal;
- c) O número de banhos predefinido no pedido inicial pode ser alterado, quer por pedido do próprio ou do seu representante legal, quer por sugestão dos colaboradores do Centro de Dia, desde que o cliente/utente não se oponha;
- d) Após o banho é realizada a hidratação corporal com ou sem apoio segundo a autonomia do cliente/utente;
- e) Depois de vestido, o cliente/utente é apoiado nos cuidados de imagem pessoal, pentear e secar o cabelo;
- f) Durante o banho, ou posteriormente durante a tarde, os clientes/utentes podem ser apoiados no tratamento básico de mãos e pés (hidratar e cortar/limar unhas);

4. Chaves:

- a) No caso em que a chave do domicílio do cliente/utente tenha sido confiada ao Centro de Dia, esta é guardada, em lugar seguro, nas instalações do Centro de Dia, e é utilizada pelos colaboradores responsáveis pela prestação de serviços de acordo com a necessidade identificada ou em SOS com conhecimento da Direcção Técnica e/ou encarregada de sector;
- b) Esta situação acontece no caso dos clientes/utentes não disporem de outro suporte familiar e/ou social a residir na ilha;

5. Cuidados de Saúde:



- a) O Centro de Dia garante a preparação da medicação dos clientes/utentes sem autonomia nesta área, de acordo com as prescrições médicas. Para tal é necessário a entrega de guias de tratamento prescritas pelo médico de família ou médicos especialistas, bem como, as respectivas actualizações;
- b) O fornecimento da medicação é da responsabilidade do cliente/utente, familiares e/ou responsáveis pela inscrição;
- c) As guias de tratamento são dinâmicas e sofrem alterações no tempo, pelo que existe no Centro de Dia, um registo que substitui as guias de tratamento que vai sendo actualizado, mediante a ressecção da informação médica. Este impresso permite-nos suspender uma medicação com a indicação da data de fim e de início de outro medicamento, ou assinalar alterações nas respectivas dosagens;
- d) A medicação dos clientes/utentes é preparada pela equipa de enfermagem da Instituição;
- e) Sempre que a medicação está a terminar, a equipa de enfermagem regista a informação e esta chega ao cliente/utente, seus familiares ou responsável legal para que este proceda de forma a repor a medicação em falta;
- f) A preparação da medicação é realizada no gabinete de enfermagem que reúne para tal o material necessário como: armários, recipientes individuais para colocar os fármacos por clientes/utentes, gavetas individuais e identificadas com divisórias para os respectivos horários da medicação, tabuleiros de distribuição por refeição e todos os registos necessários. O gabinete encontra-se fechado e inacessível aos clientes/utentes quando não está a ser usado pela equipa de enfermagem, encarregado(a) ou ajudantes de lar/centro de dia;
- g) O gabinete de enfermagem dispõe de outros equipamentos que permitem avaliar os sinais vitais do cliente/utente. Esses equipamentos são usados pela equipa de enfermagem, para realizar a avaliação semanal que fica registada em suporte informático;
- h) Sempre que o cliente/utente não tenha suporte familiar é da responsabilidade do Centro de Dia o acompanhamento do mesmo às consultas de medicina familiar e especialidades tidas por convenientes, bem como, aos tratamentos de reabilitação e exames médicos prescritos. Este acompanhamento é previamente acordado entre o cliente/utente, seus familiares ou representante legal e o CD;



- i) Todas as despesas com as consultas, tratamentos ou exames e outros meios de diagnóstico são da responsabilidade do cliente/utente;
- j) No gabinete de enfermagem é guardado um processo clínico de cada cliente/utente onde consta o relatório médico e respectivas actualizações, a terapêutica, cópia dos documentos essenciais para acompanhamento na saúde (Bilhete de Identidade e Cartão de Utente ou Cartão de Cidadão, documento comprovativo de isenção de taxas moderadoras), os registos individuais dos sinais vitais e a ficha de identificação onde constam alguns dados de identificação e dados de saúde essenciais, bem como os nomes de pessoas a contactar em caso de emergência;
- k) Os cuidados especiais de saúde (nomeadamente doença súbita, quedas, etc.) são encaminhados para o Hospital ou para o Centro de Saúde.

6. Óbito do Cliente/Utente:

- a) No caso de óbito do cliente/utente acontecer na presença de um colaborador, este deve informar imediatamente a Direcção Técnica, que se encarrega de informar os familiares ou representante legal do cliente/utente. Deve de imediato solicitar a presença das entidades responsáveis para a declaração do óbito;
- b) Quando se trata de um cliente/utente que viva sozinho e que seja encontrado sem vida no seu local de residência, os colaboradores devem permanecer no domicílio do cliente/utente, até à chegada de alguém responsável ou dos Serviços de Emergência.

7. Produtos de Apoio/Ajudas Técnicas:

Nas situações de dependência em que haja necessidade de recorrer a produtos de apoio (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Centro de Dia pode providenciar o aluguer ou empréstimo.

8. Viaturas:

- a) A deslocação dos clientes/utentes do domicílio para o Centro de Dia e deste para o domicílio, para as unidades de saúde familiar, para entidades de reabilitação, diagnóstico e/ou tratamento do cliente/utente deve ser realizado de preferência, em viaturas do serviço, de modo a rentabilizar o tempo de trabalho, sempre que o próprio ou a sua família não possa garantir esse apoio, e após acordo entre as partes;



- b) O plano de deslocação é elaborado de forma a poupar esforços e tempo, sem prejuízo de atendimento prioritário dos casos mais urgentes.

Artigo 19.º

Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social

Quando se verificarem comportamentos ou atitudes geradoras de conflitualidade na rotina do Centro de Dia, mau relacionamento com os outros clientes/utentes, com o pessoal ao serviço ou quaisquer outras circunstâncias perturbadoras do ambiente e se esgotarem todas as diligências para a correcção desses comportamentos, cessam as condições de prestação de serviços ao elemento perturbador, devendo este deixar de receber apoio no CD.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

Artigo 20.º

Direitos dos Clientes/Utentes

Os clientes/utentes do Centro de Dia gozam, entre outros, dos seguintes direitos:

1. Ter conhecimento do Regulamento Interno do Centro de Dia.
2. Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão.
3. Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde e animação/recreação.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
5. Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros clientes/utentes.
6. Participar nas actividades, festas, passeios e férias promovidas pelo Centro de Dia e pela Instituição, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na actividade.
7. Apresentar as suas reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços.



8. Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição.

Artigo 21.º

Deveres dos Clientes/Utentes

Os clientes/utentes do Centro de Dia devem respeitar os seguintes deveres:

1. Respeitar as normas que regem a vida no Centro de Dia.
2. Respeitar todos os clientes/utentes e participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, no quotidiano do Centro de Dia.
3. Cumprir os horários estabelecidos ou informar os serviços, quando isso não for possível.
4. Manter respeito e cortesia para com os colaboradores e os outros clientes/utentes.
5. Comparticipar, mensalmente, nos custos da sua manutenção no Centro de Dia de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços e neste regulamento.
6. Não exigir dos funcionários a prestação de serviços que não sejam da sua competência.
7. Não fumar, nem guardar comida e bebidas alcoólicas nas instalações do Centro de Dia.
8. Participar tanto quanto possível na execução das actividades proporcionadas pelo Centro de Dia.

Artigo 22.º

Direitos do Estabelecimento

São direitos do Centro de Dia:

1. Receber na data estipulada as mensalidades e participações acordadas.
2. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e cortesia.
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento do Centro de Dia.
4. Ter informação actualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos clientes/utentes.
5. Uma utilização correta dos equipamentos por parte dos clientes/utentes e dos colaboradores do Centro de Dia.



6. O Centro de Dia pode interromper a prestação do serviço, sempre que os clientes/utentes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

Artigo 23.º

Deveres do Estabelecimento

São deveres do Centro de Dia:

1. Proceder à selecção e admissão dos clientes/utentes.
2. Calcular e receber as respectivas comparticipações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social.
3. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços.
4. Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente/utente.
5. Privilegiar o contacto com as famílias dos clientes/utentes.
6. Promover a participação dos clientes/utentes na vida da comunidade.

Artigo 24.º

Direitos dos Trabalhadores do Estabelecimento

São direitos dos trabalhadores do Centro de Dia:

1. Ser tratado com respeito e cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
2. Frequentar formação profissional.
3. Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal do Centro de Dia, para discussão de temas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua actividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
5. Ser informado de todos os assuntos que lhe digam directamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direcção do Estabelecimento ou serviços competentes da SCMM



Artigo 25.º

Deveres dos Trabalhadores do Estabelecimento

São deveres dos trabalhadores do Centro de Dia:

1. Contribuir para o seu bom funcionamento.
2. Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os trabalhadores que prestam serviço no Centro de Dia, nos restantes serviços da SCMS, os superiores hierárquicos, os clientes/utentes do Centro de Dia e demais clientes/utentes da SCMS, bem como os familiares dos clientes/utentes.
3. Cumprir este regulamento e quaisquer outras directrizes da Direcção do Estabelecimento, e da Administração da SCMS.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na SCMS.
5. Não fumar no interior das instalações do Centro de Dia, nem nas restantes áreas interiores das instalações da SCMS.
6. Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

Artigo 26.º

Direitos dos Voluntários

São direitos dos voluntários:

1. Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade da SCMM.
2. Ter um Cartão de Identificação de Voluntário e respectivo uniforme, quando as funções o exigam, fornecidos pela SCMM.
3. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado.
4. Cumprir o programa de voluntariado acordado com a SCMM.
5. Exercer o seu voluntariado em condições de higiene e segurança.

Artigo 27.º

Deveres dos Voluntários



São deveres dos voluntários:

1. Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.
2. Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença.
3. Cumprir os horários acordados previamente com o responsável do Centro de Dia e em caso de impossibilidade informar a Direcção Técnica.
4. Manter uma conduta de cordialidade com os clientes/utentes, com as famílias/visitas, e com os funcionários do Centro de Dia e da restante SCMM.
5. Não se fazer passar por funcionário da SCMM.
6. Registar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito.
7. Preencher/responder aos inquéritos de avaliação/satisfação previstos para os voluntários.
8. Desenvolver as suas acções com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

Artigo 28.º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que pode ser solicitado junto do(a) Director(a) Técnico(a) do Centro de Dia sempre que desejado, pelos clientes/utentes, pelos familiares dos clientes/utentes ou por outras pessoas directamente interessadas.

Capítulo V

Pagamento e Cobrança da Mensalidade

Artigo 29.º

Fontes de Receita

A manutenção do Centro de Dia é assegurada pelas seguintes fontes de receita:



1. Comparticipações do Estado através de Acordos de Cooperação, nos termos dos Protocolos assinados com a União das Misericórdias Portuguesas e o Estado Português.
2. Recursos económicos da SCMM.
3. Comparticipações familiares, nos termos indicados pela Segurança Social e pela União das Misericórdias Portuguesas.
4. Donativos entregues à SCMM.

Artigo 30.º

Comparticipação Familiar Mensal (C.F.M.)

1. A prestação de serviços em Centro de Dia é obrigatoriamente comparticipada, pelos clientes/utentes e/ou seu agregado familiar, através do pagamento de uma mensalidade fixada de acordo com o rendimento “per capita” do agregado familiar, calculada em função das normas e legislação em vigor.
2. Para a resposta social/valência Centro de Dia o agregado familiar a considerar é o cliente/utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a Portaria nº 93/2003 de 27 de Novembro, Anexo II, Tabela IV, da SECRETARIA REGIONAL DOS ASSUNTOS SOCIAIS.
3. Para o cálculo da C.F.M. é seguida a seguinte fórmula, conforme legislação actualmente em vigor, RC (rendimento “per capita” mensal), é igual a RAF a dividir por 12 menos D (sendo que RAF é o rendimento do agregado familiar anual ou anualizado e o D as despesas mensais fixas), a dividir por n (número de elementos do agregado familiar):

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

Artigo 31.º

Prova de Rendimentos e Despesas

1. A prova dos rendimentos declarados é feita mediante a apresentação de documentos que comprovem de forma rigorosa as declarações prestadas.



2. Sempre que surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, são tomadas as diligências que se considerem adequadas ao apuramento da verdade, o Centro de Dia pode, durante este processo, aplicar o montante de comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.
3. A falta de entrega dos documentos previamente pedidos para comprovar os rendimentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da mensalidade máxima, até à regularização da situação.
4. A prova das despesas deve ser feita mediante a apresentação de documentos actuais referentes à situação do cliente na fase de admissão.

Artigo 32.º

Revisão da Comparticipação Familiar Mensal

1. O valor da mensalidade é revisto anualmente, no início de cada ano, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do cliente/utente.
2. Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da mensalidade, designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, pode o Centro de Dia proceder à revisão da comparticipação.

Artigo 33.º

Alteração aos Valores da Mensalidade

Só são feitos descontos nas mensalidades desde que a não utilização do serviço seja devidamente justificada e se verifique uma das situações seguintes:

1. O cliente/utente esteja ausente do serviço por um período de tempo superior a 5 dias seguidos, o que determina uma redução de no valor da comparticipação análoga ao nº de dias sem serviço.
2. Sempre que houver lugar à redução prevista no número anterior este desconto é efectuado sobre o valor da comparticipação do próprio mês em que o cliente/utente esteve ausente.



3. Em caso de óbito ou desistência do cliente/utente, é feito o cálculo da mensalidade até ao último dia em que o mesmo usufruiu do/os serviços, sendo o resultado do mesmo o valor a pagar.

Artigo 34.º

Pagamento

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 8 de cada mês, no horário de funcionamento da Tesouraria da SCMM ou através de transferência bancária.
2. No caso de a data de admissão não coincidir com o início de mês, o cliente/utente paga o correspondente ao número de dias que usufrui do serviço, nesse mês, tendo por base de cálculo a mensalidade acordada:
 - a) De acordo com a mensalidade acordada é encontrado o valor diário que corresponde ao valor a aplicar nesse mês;
 - b) Os clientes/utentes têm de efectuar o pagamento da primeira mensalidade na data da admissão.
4. Os atrasos superiores a 60 dias conferem ao Centro de Dia o direito de suspender, imediatamente e sem aviso prévio, a prestação de serviços ao cliente/utente.
5. A desistência da frequência do Centro de Dia, pelo cliente/utente deve ser comunicada, ao Director(a) Técnico(a) até ao dia 15 do mês anterior ao da desistência, o não cumprimento desta norma implica o pagamento da totalidade da mensalidade.

Artigo 35.º

Cobrança

O controlo da cobrança dos pagamentos referidos no Capítulo V é da competência da Direcção do Centro de Dia e dos serviços administrativos da Instituição.



Capítulo VI

Vigência e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 36.º

Vigência do Contrato

1. O contrato de prestação de serviços, pode ser celebrado por tempo indeterminado ou por tempo determinado, a minuta deste consta em anexo ao presente Regulamento e dele fazem parte integrante.
2. O contrato de prestação de serviços é feito em duplicado, sendo que ambos têm valor de original, e é assinado pelos representantes legais da SCMM, de acordo com o Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, pelo cliente/utente, ou seu representante legal quando este não tiver condições de assinar.
3. Um exemplar do contrato fica arquivado na SCMM e o outro exemplar fica para o cliente/utente, que o pode confiar ao seu representante legal, aos seus familiares ou à SCMM.

Artigo 37.º

Cessação do Contrato

1. O cliente/utente ou o seu representante legal podem denunciar, o contrato de prestação de serviços, não implicando qualquer tipo de penalização, devendo-o comunicar à SCMM com uma antecedência não inferior a 60 dias em relação à data em que pretende abandonar o estabelecimento.
2. O contrato pode ser, também, denunciado pela SCMM ou pelo cliente/utente ou seu representante legal, comunicando-o à outra parte, com uma antecedência não inferior a 60 dias, caso se verifique incumprimento do contrato de prestação de serviços.
3. A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente/utente até à data do abandono do estabelecimento.
4. Quando a denúncia do contrato for da iniciativa da SCMM, dentro das normas estipuladas no presente regulamento e no referido contrato, o cliente/utente ou o seu



representante legal, os familiares, e as entidades interessadas como seja a Segurança Social, devem ser notificadas com uma antecedência mínima de 15 dias.

5. A Direcção do Estabelecimento pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços por parte do cliente/utente, em casos excepcionais devidamente fundamentados, e que deve ser precedido de autorização de um representante legal da SCMM.

6. O contrato de prestação de serviços caduca caso se verifique a morte do cliente/utente, ou o termo do prazo do contrato de prestação de serviços por tempo determinado, devendo contudo, os herdeiros legais satisfazer as dívidas existentes, no caso de morte do cliente/utente.

7. Em casos excepcionais, como seja o de um comportamento muito violento, observado de acordo com o “homem médio” ou o “honus pater familias”, por parte do cliente/utente, a denúncia do contrato e abandono do estabelecimento pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguações, a ser levado a cabo pela Direcção do Estabelecimento, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processa nos prazos legais aplicáveis e que pode confirmar ou não a denúncia do contrato.

Capítulo VII

Organização Institucional do Estabelecimento

Artigo 38.º

Supervisão e Tutela

A Direcção do Estabelecimento do Centro de Dia é supervisionada pelo(a) Coordenador(a) Geral e tutelada pela Mesa Administrativa da SCMM.

Artigo 39.º



Direcção do Estabelecimento

1. O Centro de Dia é dirigido por um(a) Técnico(a) Superior, licenciado(a) numa das áreas permitidas por lei para ocupar funções de direcção de um Centro de Dia.
2. O Director(a) Técnico(a) é nomeado(a) pela Mesa Administrativa da SCMM, sob proposta do Provedor.
3. A Direcção do Estabelecimento é responsável pelo bom funcionamento e eficiência dos serviços, pelo cumprimento das normas do presente regulamento e do contrato celebrado, e pelas instruções superiores.
4. A Direcção do Estabelecimento dirige o Centro de Dia dentro do espírito definido pela Instituição e com respeito pelas normas estipuladas no presente regulamento, cabendo-lhe nomeadamente:
 - a) Gerir a resposta social/valência, através do planeamento e desenvolvimento de actividades inerentes ao bom funcionamento do serviço;
 - b) Elaborar um programa de actividades e desenvolver o relatório anual de actividades;
 - c) Proceder à recepção de pedidos de candidaturas/inscrições;
 - d) Aceitar/Não Aceitar a candidatura e a admissão de clientes/utentes, de acordo com o processo de selecção;
 - e) Formalizar os processos e contractos de prestação de serviços;
 - f) Acompanhar psicossocial mente os clientes/utentes;
 - g) Incentivar a relação entre o cliente/utente, os seus familiares e a SCMM;
 - h) Organizar e manter actualizados os processos individuais dos clientes/utentes;
 - i) Orientar todo o trabalho de acolhimento no Centro de Dia;
 - j) Zelar pela qualidade de vida dos clientes/utentes no Centro de Dia;
 - k) Gerir conflitos que possam surgir;
 - l) Manter registos informáticos diversos, referentes à dinâmica processual de clientes/utentes e referentes aos colaboradores;
 - m) Dinamizar as actividades e coordenar a acção dos colaboradores, através, da elaboração de escalas de serviço, elaboração e organização de vários tipos de grelhas para orientação dos colaboradores na prestação de serviços aos clientes/utentes;



- n) Planear e realizar reuniões com os colaboradores e organizar e executar o procedimento de avaliação de desempenho;
- o) Dinamizar as actividades, coordenando a acção do pessoal envolvido, promovendo reuniões para o efeito;
- p) Elaborar horários e mapas de férias de todo o pessoal, de acordo com a legislação em vigor;
- q) Participar na selecção do pessoal qualificado, semiqualificado e não qualificado, de acordo com as normas laborais pelas quais a SCMM se orienta, para o Centro de Dia e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional, em articulação com os serviços de formação competentes;
- r) Promover uma boa articulação com o Departamento de Recursos Humanos, os Serviços Administrativos e as diferentes respostas sociais/valências da anciania da SCMM;
- s) Informar os Recursos Humanos, mensalmente, das alterações relativas ao pessoal do Centro de Dia.

Artigo 40.º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O serviço é prestado por profissionais, com formação específica, sob orientação e supervisão da Direcção Técnica do Estabelecimento.
3. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, devendo-se observar os seguintes requisitos:
 - a) Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
 - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente/utente;



- d) Ter capacidade para prestar as informações necessárias e ajustadas ao plano de cuidados do cliente/utente;
- e) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para auto-avaliação.

Capítulo VIII

Disposições Finais

Artigo 41.º

Legislação Aplicável

O Centro de Dia rege-se, pelo presente regulamento interno, pelos restantes regulamentos aplicáveis da SCMM, pela legislação para as IPSS, em geral, e para as Misericórdias, em especial, que se encontre em vigor, pelo Despacho Normativo que estabelece a Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS, pela Orientação Normativa da Direcção Geral da Segurança Social e ainda, pela legislação geral em vigor.

Artigo 42.º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a SCMM deve informar os clientes/utentes 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 estes assiste.
2. Estas alterações devem ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social/valência.

Artigo 43.º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas são supridas pela SCMM, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Artigo 44.º

Aprovação e Vigência

1. O Regulamento Interno do Centro de Dia é assinado pelo Senhor Provedor da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, após aprovação do mesmo em reunião da Mesa Administrativa.

4. O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia útil do mês seguinte à sua ratificação pela Mesa Administrativa.

A publicação do Regulamento é ratificada em reunião da Mesa Administrativa, de ____/____/____, conforme o Compromisso da Santa Casa da Misericórdia da Madalena.

ANEXO 1

CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM CENTRO DE DIA

Santa Casa da Misericórdia da Misericórdia da Madalena do Pico, entidade com regime de instituição particular de solidariedade social, pessoa colectiva n.º 512016089, com sede em Estrada Longitudinal n.º 1, representada pelo Senhor, José António Oliveira Amaral, portador do Cartão Cidadão n.º 06279541 contribuinte fiscal n.º 149025432, na



qualidade de provedor, legitimado nos termos do artigo 29.º, Secção III, do Compromisso da Instituição, adiante abreviadamente identificada por Primeira Outorgante;

_____, residente em _____, portadora do cartão de cidadão n.º _____, contribuinte fiscal n.º _____ e o NISS _____, adiante abreviadamente identificado por cliente;

Celebram entre si, livremente e de boa-fé, o presente contrato de alojamento e prestação de serviços, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula I

1. Ao abrigo do presente contrato, a Primeira Outorgante compromete-se a prestar à cliente todos os dias da semana, os serviços de refeição correspondente ao pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e higiene pessoal uma vez por semana, incluídos na mensalidade acordada.
2. Sempre que solicitada, a Primeira Outorgante poderá prestar à cliente outros serviços, acrescendo o seu custo à mensalidade acordada.

Cláusula II

1. Para retribuição do serviço prestado, a cliente obriga-se a participar à Primeira Outorgante na mensalidade de acordo com os seus rendimentos mensais, será de 157,00 €, quantia que deve ser saldada na secretaria da Santa Casa da Misericórdia da Madalena até ao dia 8 do mês a que respeita.

Cláusula III



1. Qualquer dos outorgantes pode, unilateralmente e a todo o tempo, pôr termo ao contrato, independentemente de justa causa, desde que, por escrito, comunique essa intenção à outra parte com antecedência não inferior a 60 dias.
2. Com fundamento em violação grave dos compromissos agora assumidos, qualquer dos outorgantes pode, com justa causa, rescindir imediatamente o contrato.

Cláusula IV

As partes desde já acordam que o foro competente para dirimir quaisquer conflitos surgidos no âmbito do contrato agora celebrado é o tribunal judicial da comarca de São Roque do Pico.

Cláusula V

O presente contrato tem o seu início em _____ de _____, vigorando pelo período de um ano, sendo revisto após esse data, tendo em conta os rendimentos e as necessidades do cliente.

O presente contrato é elaborado em dois exemplares, devidamente assinados e rubricados, destinando-se um a cada um dos Outorgantes.

Madalena do Pico, _____ de _____

A Primeira Outorgante: _____

O/A Cliente: _____



Contactos:

Santa Casa da Misericórdia da Madalena

Morada:

Estrada Longitudinal, nº1,

9950-322, Madalena

Telefone (Serviços Administrativos):



Santa Casa da Misericórdia da Madalena

Regulamento Interno – CD
1.ª Edição – 1.ª Versão

292 628 450

E-mail (Serviços Administrativos):

scmmadalena@mail.telepac.pt