



Regulamento Interno Resposta Social Centro de Dia

**Equipamento de Apoio a Idosos
Lar de Nossa Senhora da Misericórdia**

Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras



Handwritten signature

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I: Âmbito de Aplicação	3
NORMA II: Legislação Aplicável	3
NORMA III: Objetivos do Regulamento	4
NORMA IV: Objetivos da Resposta Social	5
NORMA V: Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE	6
NORMA VI: Condições de Admissão	6
NORMA VII: Candidatura	7
NORMA VIII: Critérios de Admissão	8
NORMA IX: Admissão	8
NORMA X: Acolhimento dos Novos Utentes	9
NORMA XI: Processo Individual do Utente	10
NORMA XII: Listas de Espera	10
CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA XIII: Instalações	11
NORMA XIV: Horários de Funcionamento	11
NORMA XV: Entrada e saída de visitas	11
NORMA XVI: Pagamento da Mensalidade	11
NORMA XVII: Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	12
NORMA XVIII: Refeições	14
NORMA XIX: Atividades/Serviços Prestados	14
NORMA XX: Passeios ou Deslocações	15
NORMA XXI: Quadro de Pessoal	15
NORMA XXII: Direção Técnica	16
NORMA XXIII: Normas de entrada e saída dos utentes	16
CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES	16
NORMA XXIV: Direitos dos Utentes	16



NORMA XXV: Deveres dos Utentes	17
NORMA XXVI: Direitos dos Familiares dos Utentes	17
NORMA XXVII: Deveres dos Familiares dos Utentes	17
NORMA XXVIII: Direitos do Serviço de Centro de Dia	17
NORMA XXIX: Deveres do Serviço de Centro de Dia	18
NORMA XXX: Direitos e deveres do pessoal	18
NORMA XXXI: Direitos dos voluntários	18
NORMA XXXII: Deveres dos voluntários	19
NORMA XXXIII: Direitos e Deveres dos estagiários	19
NORMA XXXIV: Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes	19
NORMA XXXV: Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente	20
NORMA XXXVI: Formas de Atuação em Situação de Emergência	20
NORMA XXXVII: Contrato	20
NORMA XXXVIII: Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	20
NORMA XXXIX: Livro de Reclamações	21
CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA XL: Alterações ao Regulamento	21
NORMA XLI: Integração de Lacunas	21
NORMA XLII: Entrada em Vigor	21
DECLARAÇÃO	22



FL

RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA EQUIPAMENTO DE APOIO A IDOSOS

Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O equipamento de apoio a idosos designado por Lar de Nossa Senhora da Misericórdia/Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com acordo de cooperação celebrado com o ISS,I.P., Centro Distrital de Lisboa, em 01/04/2008, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social/ Irmandade da Misericórdia, devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição 17/85, rege-se pelas seguintes normas.

É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, nas suas respostas sociais: "a prática cristã no campo da assistência social a todos os cidadãos carecidos de auxílio e apoio material ou espiritual sem distinção de raças, credos religiosos ou ideologias políticas, dedicando, quanto possível a sua atenção aos problemas da infância, dos inadaptados e da terceira idade" (*Artigo 5.º, Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras*).

NORMA II

Legislação Aplicável

A resposta social de Centro de Dia (CD) rege-se pelo estipulado:

1. Guião técnico n.º 8 para Centro de Dia, editado pela ex-DGAS, por despacho do SEIS de 29/11/1996;
2. Circular de Orientação Técnica n.º 4 de 16/12/2014 (*Regula as participações familiares devida pela frequência das Respostas Sociais*);



3. Dec. Lei n.º 64/2007 de 14 de Março alterado e republicado pelo Dec. Lei 33/2014 de 4 de Março (Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas)
4. Circular de Orientação Técnica n.º5 de 23/12/2014 (Regula a frequência dos utentes nas participações da segurança social);
5. Despacho Normativo n.º 75/1992 de 20 de maio (*Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social*)
6. Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro (Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral)
7. Dec. Lei n.º 389/1999 de 30 de Setembro (Regula o Programa de Voluntariado)

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e concomitantemente diferenciar positivamente o Centro de Dia, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo utentes, seus representantes, colaboradores, Mesa Administrativa e comunidade.
2. Assegurar a divulgação do cumprimento das normas, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento do Centro de Dia.
3. Inculcar de forma sistemática o desempenho do Centro de Dia, a fim de promover e alcançar um serviço de excelência, verificado no aumento do grau de satisfação dos utentes, colaboradores e representantes, face às suas necessidades e expectativas.
4. Constituir requisitos associados a critérios de sustentabilidade, que através de uma gestão global e assente na liderança estratégica e motivadora da Mesa Administrativa, potencie a contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento, utilizando a aprendizagem para desencadear inovação e excelência dos serviços na resposta social de Centro de Dia.



R.

NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos da resposta social de CD:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias,
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar no contexto familiar;
4. Apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
6. Acompanhar os utentes durante o horário laboral dos seus familiares, possibilitando que sejam cuidadores sem ter de abandonar a sua profissão.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alimentação – Pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar. O jantar pode ser administrado na instituição ou fornecido ao utente para consumo no domicílio;
 - 1.2. Avaliação Nutricional diagnóstica;
 - 1.3. Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele efetuado com produtos específicos e/ou ao gosto do utente, ao encargo do mesmo;
 - 1.4. Tratamento de roupa pessoal – vestuário e lençóis do próprio;
 - 1.5. Apoio psicossocial – acompanhar, informar, encaminhar o utente / família e articular com outros serviços, com o objetivo de colmatar as necessidades;
 - 1.6. Administração de fármacos mediante a apresentação de declaração do médico assistente que inclua a dosagem, horário da toma e duração do tratamento; a caixa semanal devidamente preparada é da responsabilidade do familiar (ou equivalente).
 - 1.7. Acompanhamento do utente na aquisição de géneros e artigos diversos, em complementaridade à família;
 - 1.8. Pequenas reparações no domicílio – encaminhamento e/ou marcação para a Oficina Domiciliária a Câmara Municipal de Torres Vedras;
 - 1.9. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - 1.10. Férias organizadas/ Colónia Aberta;
 - 1.11. Resposta Social com alargamento de horário mediante a necessidade;



1.12. Serviço Religioso;

1.13. Atividades lúdicas e recreativas, culturais, desportivas, intelectuais/formativas, animação e sociais;

1.14. O transporte é efetuado de 2ª feira a 6ª feira, no horário das 9h30 horas às 18 horas, após avaliação técnica quanto às necessidades do mesmo e mediante vaga no serviço;

2. Outros Serviços, mediante respetivas tabelas de preços:

2.1. Marcação telefónica de consultas e exames complementares de diagnóstico;

2.2. Acompanhamento a consultas e a exames complementares de diagnóstico;

2.3. Cabeleireira e esteticista na instituição;

2.4. Serviço de fisioterapia e hidroterapia que poderá ser realizado nas instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia e/ou na Clínica Domus;

2.5. Serviço de transporte - deslocação ao centro de saúde, cabeleireiro, barbeiro, e para aquisição de bens;

2.6. Fornecimento de produtos de incontinência;

2.7. Outros serviços consoante a avaliação das necessidades.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE

NORMA VI

Condições de Admissão

A admissão no Centro de Dia é feita por deliberação da Mesa Administrativa sob parecer do Técnico Superior de Serviço Social.

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Manifestar vontade de poder beneficiar dos serviços prestados pelo CD;
2. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta CD;
3. Residir na União das Freguesias de S. Pedro, Santa Maria do Castelo e S. Miguel e Matacães,



NORMA VII
Candidatura

O processo de candidatura será organizado segundo os seguintes procedimentos:

1. Preenchimento da ficha de candidatura;
2. Entrega da seguinte documentação:
 - 2.1. Fotocópia do B.I./C.C;
 - 2.2. Fotocópia do cartão de contribuinte;
 - 2.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou da Caixa Geral de Aposentações;
 - 2.4. Fotocópia do cartão de Assistência Médica;
 - 2.5. Comprovativo dos rendimentos – através da apresentação da declaração do I.R.S., respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado:
 - 2.6. Rendimento de trabalhador dependente e/ou independente;
 - 2.7. Pensões Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e/ou por deficiência), Bolsas de Estudo e Formação (exceto as atribuídas para frequência e concussão, até ao grau de licenciatura);
 - 2.8. Prediais;
 - 2.9. Capitais;
 3. Comprovativo das despesas mensais fixas:
 - 3.1. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente
 - 3.2. Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
 - 3.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - 3.4. Despesas com saúde, aquisição de medicamentos e uso continuado em caso de doença crónica;
 - 3.5. O somatório das alíneas 3.1, 3.3 e 3.4, tem um limite máximo da Retribuição Mínima Mensal Garantida.
4. Relatório do médico de família que refira o historial clínico do candidato, os medicamentos que toma no ato da admissão e a dieta prescrita.
5. Declaração assinada pelo candidato/responsável, em como autoriza a informatização dos dados pessoais na base de dados;
6. A candidatura é precedida de uma entrevista pré-diagnóstico com a Assistente Social e a pessoa que sinaliza a situação e que formaliza o pedido



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS

7. A Assistente social responsável, efetuará uma visita domiciliária ao utente com o objetivo de avaliar as suas condições habitacionais, económicas, familiares e respetivas necessidades.
8. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos no número 2, deverão ser entregues aquando da visita domiciliária.
9. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial da tutela/curatela e/ou do Processo de Maior Acompanhado.
10. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Isolamento pessoal e social;
2. Necessidade expressa pelo utente;
3. Incapacidade do próprio em satisfazer algumas das necessidades básicas;
4. Impossibilidade da parte da família de dar resposta às necessidades existentes;
5. Desajustes familiares graves;
6. Situação económico-financeira precária;
7. Saúde precária e situações de doença aguda, crónica, grau de dependência;
8. Existência de vaga.
9. Em caso de existência de lista de espera a seleção do utente far-se-á mediante o resultado do somatório dos critérios apresentados, considerando que todos têm a mesma ponderação (1 valor).

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submeter à decisão da Mesa Administrativa.
2. É competente para decidir o Diretor Técnico e Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de quinze dias.



4. Para quem tem o serviço de alimentação, no ato da admissão é devido o seguinte pagamento:

4.1. Um tabuleiro individual térmico com respetivos recipientes para transporte de alimentação.

5. Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês. Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativa a meio mês.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O processo de admissão será organizado segundo os seguintes procedimentos:

1.1. Preencher o Processo Social.

1.2. Elaborar o Plano de cuidados.

2. Divulgar as formas de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;

2.1. Incluir o utente no livro de registo de Movimento dos Utentes do Centro de Dia.

2.2. Celebrar o contrato de prestação de serviços;

2.3. Comunicar à responsável da resposta social através de:

a. Reunião semanal;

b. Descrição do caso no Livro de Ocorrências (Nome, morada, contacto telefónico, família e serviços);

c. Inclusão do utente no Mapa de Serviços (hig pessoal);

d. Preenchimento da Ficha de Atuação em Caso de Urgência;

e. Ficha Terapêutica.

No âmbito do processo de admissão, também serão efetuados os seguintes procedimentos internos:

2.4. Comunicar aos serviços administrativos através do preenchimento da ficha de utente/serviços Administrativos.

2.5. Comunicar aos serviços de Lavandaria através da atribuição de um nº. para marcação da roupa.

2.6. Comunicar à Nutricionista do regime e hábitos alimentares do utente, através do preenchimento de uma ficha específica.

2.7. Comunicar à responsável do sector dos transportes incluindo o utente no itinerário de transporte.



2.8. Em caso de emergência proceder-se-á à admissão provisória, enquanto não se encontrem satisfeitas as diligências referidas anteriormente.

2.9. No caso do pedido de admissão ser efetuado por via institucional, este deverá ser formalizado através da apresentação de relatório social pormenorizado sobre as condições socioeconómicas do candidato e/ou família, e relatório clínico que contenha informações pormenorizadas do seu estado de saúde.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

Do processo individual do utente, constam designadamente:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Documentação para o cálculo da mensalidade;
10. Contrato de prestação de serviços;
11. O processo individual encontra-se atualizado, com acesso restrito nos termos da legislação aplicável e arquivado no gabinete da Diretora Técnica do CD.

NORMA XII

Listas de Espera

1. No caso de inexistência de vaga para admissão no Centro de Dia, o candidato ficará em base de dados. Se no período de um ano não for convocado o candidato terá de revalidar a sua candidatura, podendo fazê-lo telefónica ou presencialmente.

2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado ao candidato pelo técnico destacado para o efeito, no ato de receção da ficha de candidatura.

3. Quando o candidato e/ou significante informa que não está interessado na manutenção da sua candidatura na base de dados, o processo é arquivado por um período mínimo de um ano e é atualizada a base de dados.



4. Quando o candidato comunica que foram alteradas as condições iniciais procede-se à avaliação dos requisitos.

5. Caso haja vaga, o técnico destacado para o efeito, selecionará o candidato informando-o da existência da mesma. No caso de não manifestar interesse, a ficha de candidatura é arquivada por um período mínimo de um ano.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Centro de Dia (CD) é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras e funciona no equipamento do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sito na Urbanização Casal da Cartuxa, Sarge - Torres Vedras.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O CD funciona das 8h às 20h, nos 7 dias da semana, de acordo com as necessidades do utente.

NORMA XV

Entrada e saída de visitas

O horário de visita de familiares e amigos decorre diariamente no período compreendido entre as 14:30 horas e as 18:00 horas. Em situações excecionais devidamente avaliadas, poderá não haver restrição de horários, desde que zelem pela privacidade dos restantes utentes e pelo bom funcionamento do serviço.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: de 1 a 8 de cada mês.

2. Após o dia 15 haverá lugar a uma penalização pecuniária percentual de 1% do valor da mensalidade por cada dia de atraso, salvo situações especiais devidamente acordadas entre o utente e/ou representante legal e a Direção Técnica (com validação da Mesa Administrativa ou do seu representante).



3. A mensalidade é atualizada anualmente, entre os meses de julho e agosto de cada ano civil, de acordo com o rendimento do agregado familiar. Para o efeito, deverão os utentes fazer prova dos seus rendimentos anualmente até ao dia 30 de Junho.

4. A mensalidade é revista sempre que se verifiquem alterações dos serviços prestados e/ou do rendimento familiar.

5. As mensalidades são pagas diretamente na Secretaria da Instituição ou através de transferência bancária, não sendo permitida a entrega de quaisquer valores monetários a colaboradores de outro serviço que não o da Secretaria.

6. Os Utentes e/ou familiares que efetuarem o pagamento por transferência bancária, deverão acionar esse procedimento um dia antes do término do prazo de pagamento, entregando ou enviando por email o comprovativo de transferência do mesmo até ao prazo limite (dia 8), sendo o recibo impresso mediante a apresentação do comprovativo de transferência.

7. Caso a data limite de pagamento seja um dia não útil, o mesmo poderá ser efetuado no dia útil seguinte.

8. Após dois meses de mensalidade em atraso, pode ser deliberado pela Mesa Administrativa, a anulação da frequência do utente, após serem ouvidas todas as partes. A anulação será comunicada à Tutela nos casos previstos na Orientação Normativa – Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a Circular n.º 4 de 16/12/2014 e encontra-se afixada em local visível: átrio das instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

2. O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar.



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

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

7. Integra o agregado familiar, 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 alínea 3 da Circular nº 4 de 2014.

8. A comparticipação do utente de Centro de Dia corresponde a uma percentagem de 45% no mínimo a um máximo de 60%, a aplicar ao rendimento "per capita" mensal do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados.

Sendo que, 45% sem jantar, 55% com reforço e 60% com jantar.

9. A mensalidade tem uma majoração de 5% quando o utente tem o CD 6 dias por semana, não excedendo os 60% sobre o *rendimento per capita*.

10. A mensalidade tem uma majoração de 10% quando o utente tem o CD os 7 dias por semana, não excedendo os 60% sobre o *rendimento per capita*.

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

11.1. O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

11.2. Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

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

11.4. Despesas com saúde, aquisição de medicamentos e uso continuado em caso de doença crónica.

11.5. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas 11.1), 11.3) e 11.4) pode a SCMTV estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS

casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

12. A participação dos familiares é baseada no princípio da solidariedade, considerada um dever, assumindo no entanto, um carácter facultativo, de acordo com a capacidade económica dos mesmos.

13. Os serviços mencionados no ponto 2 da NORMA V, são faturados extra mensalidade, cujo valor se encontra afixado em tabela própria nos respetivos serviços.

NORMA XVIII

Refeições

1. As refeições de acordo com as necessidades, compreenderão dieta geral ou dieta ligeira. Serão fornecidas nos seguintes horários:

Pequeno-almoço – 9h00 – 10h00

Almoço – 12h00 – 13h00

Lanche – 16h00

Jantar – 19h00 – 20h00

2. A ementa encontra-se afixada na sala de refeições do equipamento do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

3. Poderá haver lugar ao acompanhamento das refeições sempre que haja necessidade.

4. Os utentes que optem por levar o jantar para o domicílio (reforço) deverão entregar diariamente os respetivos recipientes.

NORMA XIX

Atividades/Serviços Prestados

1. A equipa técnica do CD elabora, em colaboração com o utente e a família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizados, do qual constem recursos humanos e instrumentais.

2. O CD dispõe de um livro de ocorrências de preenchimento diário que permite a passagem de informação entre as equipas e o responsável.

3. Qualquer ausência do utente deverá ser comunicada com antecedência à responsável da resposta social.

4. O serviço de higiene e conforto pessoal será prestado individualmente, ou por uma equipa de duas ajudantes de lar e centro de dia, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida.



5. O serviço de tratamento de roupas poderá ser realizado na Instituição, sendo necessário a marcação prévia da roupa da responsabilidade do utente e/ou família.

6. Em caso de urgência a família é informada da situação e responsabilizada pelo encaminhamento. Na ausência de contacto o utente é encaminhado de imediato para o centro hospitalar.

7. Na ocorrência de um óbito, na Instituição, esta deverá informar imediatamente o familiar responsável, devendo igualmente ser providenciada a presença de um médico.

8. A medicação será ministrada se acompanhada da prescrição médica com a respetiva dosagem, horário das tomas e duração do tratamento.

9. O transporte pode ser assegurado:

9.1. Pela instituição de 2ª a 6ª feira (a partir das 9h00 do domicílio para a instituição; a partir das 16h00 da instituição para o domicílio); a rota dos transportes poderá ser alterada de acordo com as necessidades sentidas, as novas admissões, sendo os utentes devidamente avisados.

9.2. Pelo próprio e/ou família todos dos dias de semana no horário de funcionamento da resposta social.

10. A família é responsável por assegurar o acompanhamento do utente no trajeto da carrinha para o domicílio e vice-versa.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

A instituição poderá organizar colónias de férias abertas, saídas ao exterior, de carácter lúdico, cultural, que poderá ter um custo associado, o qual será da responsabilidade do utente/família, bem como os custos inerentes ao serviço de transporte.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta resposta social 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.



2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é de acordo com a Portaria Regulamentar de Trabalho em vigor, que se encontra para consulta nos serviços administrativos do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

NORMA XXII

Direção Técnica

A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do guião técnico n.º 8 para Centro de Dia, editado pela ex-DGAS, por despacho do SEIS de 29/11/1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível.

NORMA XXIII

Normas de entrada e saída dos utentes

1. As normas de acompanhamento e as condições em que o utente se pode deslocar ao exterior:

1.1. Os utentes com autonomia física e mental são livres de entrar e sair do equipamento;

1.2. Se o utente pretender sair deverá sempre informar (que vai sair e a hora prevista de chegada) o colaborador responsável nesse turno.

2. Em todas as deslocações que o utente realizar por sua conta e risco ao exterior do equipamento, o utente assume na íntegra toda a responsabilidade por quaisquer danos morais ou patrimoniais causados a terceiros.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

1.1 Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reservados da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

1.2 Prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;



Handwritten signature

- 1.3 Ter acesso à ementa semanal;
- 1.4 Ter qualidade nos serviços prestados;
- 1.5 Participar nas atividades de animação.

NORMA XXV

Deveres dos Utentes

- 1. São deveres dos utentes:
 - 1.1 Tratar com respeito e dignidade os funcionários da instituição;
 - 1.2 Informar com antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação de serviços;
 - 1.3 Informar com antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação de serviços;
 - 1.4 Entregar atestado médico que comprove a alteração da dieta e da sua medicação quando aplicável.
 - 1.5 Cumprir o estabelecido no contrato.

NORMA XXVI

Direitos dos Familiares dos Utentes

- 1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o utente, a família tem direito
 - 1.1 Obter informações adequadas sobre o utente;
 - 1.2 Participar nas ações promovidas pelo CD destinadas às famílias.

NORMA XXVII

Deveres dos Familiares dos Utentes

- 1. São considerados deveres da família:
 - 1.1 Colaborar com a Instituição, prestando-lhe as informações necessárias de forma a adequar à situação do utente um Plano de Cuidados Individualizados;
 - 1.2 Articular com o CD, sobretudo quando solicitados a comparecerem para tratar de assuntos relativos ao utente;
 - 1.3 Cooperar com o CD na procura do bem-estar e alegria de viver do utente, visitando-o com regularidade, auxiliando-o nas suas refeições, informando-se sobre o seu estado de saúde e levá-lo a participar nos atos familiares;
 - 1.4 Apoiar e acompanhar o utente, sempre que lhe seja possível, aos serviços diferenciados de saúde quando deles carecer;



1.5 Promover as diligências necessárias para dar resposta às necessidades do utente, quando o CD deixa de ser suficiente.

NORMA XXVIII

Direitos do Serviço de Centro de Dia

- 1 São direitos do Serviço de Centro de Dia:
 - 1.1 A livre atuação e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservam-se ao CD o direito de recusar a prestação de serviços, quando avaliada a inadequação deste serviço face às necessidades do utente.
 - 1.2 A regularização das comparticipações mensais dos utentes.
 - 1.3 Complementaridade com a família no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.

NORMA XXIX

Deveres do Serviço de Centro de Dia

1. São deveres Serviço de Centro de Dia:
 - 1.1 Prestar os serviços constantes no respetivo regulamento interno.
 - 1.2 Garantir a qualidade dos serviços prestados.
 - 1.3 Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente.
 - 1.4 Ajudar e apoiar o utente na realização dos serviços, comunicando aos seus familiares todas as alterações comportamentais e de saúde ocorridas durante a sua permanência no equipamento de Centro de Dia.

NORMA XXX

Direitos e deveres do pessoal

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

NORMA XXXI

Direitos dos voluntários

1. São Direitos dos Voluntários:
 - 1.1 Ter acesso a formação inicial em vista ao aperfeiçoamento do trabalho voluntário;
 - 1.2 Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - 1.3 Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;



- 1.4 Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- 1.5 Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
- 1.6 Ser ouvido na prestação das decisões da organização promotora, que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;

NORMA XXXII

Deveres dos voluntários

1. São deveres dos voluntários:
 - 1.1 Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
Observar as normas que regulam o funcionamento da resposta social a que presta colaboração e dos respetivos programas e projetos;
Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o estabelecimento promotor;
Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

NORMA XXXIII

Direitos e Deveres dos estagiários

Os direitos e os deveres dos estagiários encontram-se explanados nos respetivos contratos celebrados com a instituição.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. O equipamento não se responsabiliza pelos objetos de valor que o utente tenha em sua posse;



NORMA XXXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Se o utente se ausentar mais de uma semana, a mensalidade terá um desconto de 10%;
2. Se o utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês e desejar manter a vaga, pagará 50% da mensalidade;

NORMA XXXVI

Formas de Atuação em Situação de Emergência

1. Todos os colaboradores em contacto direto com os utentes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mau estar, engasgamento). Os procedimentos encontram-se para consulta nos serviços administrativos do equipamento;
2. O equipamento dispõe do seu plano de emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA XXXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, e/ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras - CD deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação do CD pode ocorrer nas seguintes situações:
 - 1.1 Por decisão do utente e/ou representante legal, a qualquer altura de vigência do contrato, devendo para o efeito avisar o serviço com uma semana de antecedência da data da rescisão e justificar o motivo.
 - 1.2 Por falecimento do utente.
 - 1.3 Por inadequação da resposta às necessidades do utente, sendo preciso o enquadramento noutra resposta social.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS

NORMA XXXIX

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo do equipamento do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sempre que desejado.
2. Após uma reclamação, a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras procederá às devidas diligências.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor o Diretor Técnico, após a aprovação da Mesa Administrativa, deverá informar e contratualizar com os utentes 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 acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLI

Integração de Lacunas

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

NORMA XLII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor 30 dias após comunicação à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
2. Regulamento aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 2023/11/22 ata n.º 22

O Provedor



A.

DECLARAÇÃO

Eu, _____, utente da resposta social de Centro de Dia declaro para os devidos efeitos, que tomei conhecimento do Regulamento Interno e aceito os termos do mesmo.

Torres Vedras, ___/___/___

O Declarante
