



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the word "Felix" and other illegible marks.

REGULAMENTO INTERNO
CENTRO DE DIA
DR. JOSÉ COLAÇO FERNANDES

ANO 2022



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, sediada na Avenida Salgueiro Maia - Hortas, em Vila Real de Santo António, pessoa colectiva n.º 500851506 que, entre as várias respostas sociais de apoio à população, desenvolve em regime de Acordo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social, I.P- Centro Distrital de Faro, desde 02/11/1990, uma ação de apoio social junto de pessoas idosas, através de Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, Centros de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário. O Centro de Dia Dr. Colaço Fernandes rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

A Resposta Social de Centro de Dia rege-se pelos seguintes normativos:

1. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na redação dada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho
2. Orientação Técnica Normativa n.º 5 da DGSS, de 23/12/2014 e Portaria 218-D/2019, de 15 de julho;
3. Contrato coletivo de trabalho das IPSS;
4. Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário;
5. Manual de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, ISS, IP., dezembro de 2008
6. Decreto Lei-Lei n.º 119/83 de 25/02, republicado pelo Decreto Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho;
7. Decreto Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelos DL n.º 99/2011 e 33/2014, de 4 de março, na redação atual dada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro.
8. Guião Técnico da ex-direção Geral de Ação Social de 1996.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JF', 'Fut', and a large signature.

3. Promover a participação ativa dos clientes, ou seus representantes legais, ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1 - O Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Nutrição e alimentação, nomeadamente, Pequeno Almoço, Almoço e Lanche e Jantar, para quem solicitar;
- b) Prestação de cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto;
- c) Enfermagem e administração de fármacos, quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Lavagem e tratamento de roupa;
- f) Serviço de transporte.

2 - O Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes realiza ainda as atividades ocupacionais e de convívio, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos clientes, estimular a manutenção de hábitos e histórias de vida:

- a) Atividades lúdicas e recreativas;
- b) Atividades sócio-culturais;
- c) Atividades desportivas e de motricidade;
- d) Atividades de estimulação cognitiva;

3 - Existe um Plano de Atividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal (PADP), dirigido a todos os clientes do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, de acordo com os seus interesses pessoais e aptidões.

4 - O Plano de Atividades será elaborado pelo Animador, de acordo com os recursos da Instituição e com a supervisão do técnico responsável da valência (Diretor Técnico).
O Plano será afixado em lugar visível.

As Atividades realizam-se diariamente, quer no período da manhã, a partir das 10.30h, quer no período da tarde, a partir das 14.30h.

O PADP é avaliado a cada seis meses, mas, e em função das necessidades apresentadas, poderá ser revisto a qualquer momento.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Fhx' and 'sp', along with a circular logo depicting a swan.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V Critérios de Admissão

São critérios de admissão neste estabelecimento:

- a) Situação económica e financeira precária;
- b) Abandono ou inexistência de familiares;
- c) Ausência de alternativa residencial;
- d) Isolamento pessoal;
- e) Incapacidade/dependência física;
- f) Isolamento geográfico;
- g) Os clientes de idade inferior a 60 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente as suas necessidades.
- h) Manifestar vontade em ser admitido

Norma VI Candidatura

1- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de utente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

2- A candidatura deverá ser efetuada no Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes – Avenida da Catalunha, Monte Gordo no seguinte período:

- 9h - 13horas/14h - 17horas – Dias úteis.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

3- A ficha de Identificação e os documentos probatórios referidos no número um, deverão ser entregues à responsável da resposta social, na própria valência onde o cliente irá ser integrado.

4- Preferencialmente o idoso deverá estar presente e participar do processo de candidatura, a fim de obter as informações consideradas pertinentes, visitar as instalações, facilitando assim a sua integração.

5- Neste momento apresenta-se de forma generalizada a situação social do idoso e quais as necessidades motivam a sua candidatura.

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

Norma VII

Critérios de Admissão e Priorização na Admissão

Quando a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de idosos inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- Situação do idoso economicamente precária ou famílias de baixo recursos económicos; **8 pontos**
- Idosos em situação de risco; **7 pontos**
- Residência na área onde se localiza o serviço prestado pela Instituição; **6 pontos**
- Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas; **5 pontos**
- Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; **4 pontos**
- Alta hospitalar com necessidade de prestação de cuidados a nível de apoio social; **3 pontos**
- Situação de isolamento pessoal/geográfico; **2 pontos**
- Idade superior a 65 anos; **1 ponto**

Norma VIII

Admissão

1 - Recebida a inscrição, a mesma é analisada pelo responsável técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, submetê-la decisão prévia da Mesa Administrativa;

3 - No ato da admissão do idoso, este deverá ser acompanhado pela família ou pelo responsável pela sua integração;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

4 - Procede-se à receção da medicação e os objetos pessoais serão entregues à família;

5 - Celebrar-se-á um contrato de prestações de serviços entre o cliente, a Instituição e o responsável do cliente, caso exista, de forma a assegurar os direitos e obrigações entre as partes, sendo também entregue um exemplar do Regulamento Interno.

O idoso e os seus familiares comprometem-se a respeitar o exposto no Regulamento Interno. Este encontra-se em local visível e acessível de consultar.

As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de admissão poderá levar à exclusão do cliente do Centro de Dia.

Norma IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1- O processo de acolhimento de um novo cliente decorrerá ao longo do primeiro mês após a sua admissão, e dele dependerá o êxito da sua integração. A prioridade é o bem-estar do cliente, procurando, na prestação de serviços, estabelecer/manter laços de proximidade, facilitadores deste processo.

2 - O Diretor Técnico da Valência deverá estar sempre presente na receção do cliente e desencadear as seguintes etapas:

- a) Apresentar toda a equipa de trabalho do Centro de Dia;
- b) Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Centro de Dia;
- c) Apresentar ao cliente o espaço físico por onde circula e demais espaços organizacionais existentes (gabinetes administrativos, salas de convívio, lavandaria, refeitório, cozinha, enfermaria);
- e) Avaliar as reações do cliente;
- f) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- g) Evidenciar a importância da participação do cliente nas atividades a desenvolver;
- h) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como, os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- i) Divulgar o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
- j) Definir as regras e forma de entrada e saída dos clientes do estabelecimento;

3 - Após o período de adaptação, o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente será o contributo para a execução, a *posteriori*, da Avaliação



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Diagnóstica e Plano de Cuidados, toda essa documentação fará parte do Processo Individual.

4 – Se no decurso do programa de acolhimento o cliente não se adaptar deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a situação da inadaptação persistir é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

Handwritten notes and signatures in blue ink:
At
Flix
dy
[Signature]
[Signature]

Norma X

Processo Individual do Cliente

1 - Após o registo de admissão será organizado um processo individual para cada cliente onde irá constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira e as necessidades específicas dos clientes. A este processo é atribuído um número sequencial.

2 - O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos dos quais fazem parte, entre outros:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- d) Contrato de Prestações de Serviços;
- e) Programa de Acolhimento;
- f) Programa de Desenvolvimento Individual;
- g) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
- h) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração dos rendimentos, cópia do BI, cópia do cartão de contribuinte, etc...)
- i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos, informação médica pertinente;
- j) Ficha de medicação e Indicação Terapêutica;

3 – O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento no local próprio e de fácil acesso à Mesa Administrativa, equipa Técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Norma XI **Lista de Espera**

1 - Neste estabelecimento existirá Lista de Espera, sempre que houver idosos para a situação. Esta será reformulada sempre que haja necessidade e apresentada à Mesa Administrativa para aprovação.

2 - A Lista de Espera será elaborada com base nos seguintes critérios:

- a) - Número e Data da Inscrição;
- b) - Nome do Cliente/Telefone ou outro contato;
- c) - Nome, telefone ou outro contacto do responsável pelo cliente inscrito;
- d) - Pontuação dos Critérios de seleção;
- e) - Ponto da Situação da Ficha de Inscrição.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Norma XII **Instalações**

O Centro de Dia Dr. Colaço Fernandes está sedado na Avenida da Catalunha, Monte Gordo – Vila Real de Santo António.

Este equipamento é constituído por:

- 1 Secretaria;
- 1 Sala da Diretora Técnica;
- 3 Instalações sanitárias com acessibilidade;
- 2 Instalações sanitárias para os funcionários;
- 1 Enfermaria com uma marquesa;
- 2 Despensas;
- 1 Lavandaria;
- 1 Cozinha;
- 1 Refeitório;
- 1 Salas de convívio/ocupação;
- 1 Salas de apoio para funcionários.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signature and initials in blue ink, including 'Flit' and 'xy'.

Norma XIII **Horário de Funcionamento**

O horário de funcionamento do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, na Avenida da Catalunha – Monte Gordo, é das 8.30.00 h- 12:30h e das 14.00h-17.30m, de segunda a sexta feira.

- a) O Centro de Dia encerra ao fim de semana, feriados e quinta feira Santa no período da tarde.

Norma XIV **Entrada e Saída de Visitas**

1 - O horário das visitas do Centro de Dia é das 14h às 16h; no entanto, excecionalmente, poderão ser autorizadas visitas em outro horário, desde que não perturbem o normal funcionamento da Instituição;

2 – Nas horas da refeição não é permitida a entrada de visitantes;

3- O momento da visita é um tempo privilegiado de diálogo, de intimidade, de carinho, imprescindível para a harmonia da vida do cliente. Desta forma procurar-se-á garantir a qualidade destes encontros e facilitá-los sempre que possível;

Norma XV **Pagamento da Participação Familiar**

- 1- As Participações deverão ser pagas entre o dia 01 a 10 do respetivo mês, através de transferência bancária.
- 2- Perante a ausência de pagamento superior a sessenta dias, e após uma análise individual do caso, a Instituição poderá suspender a permanência do cliente até regularização do mesmo.

Norma XVI **Tabela de Participação Familiar**

1-A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixado em local bem visível.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO



2-De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação dada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com o seguinte quadro e fórmula:

Serviços ou equipamentos		Percentagem sobre o rendimento per capita
Centro de Dia	Situação Tipo	45%
	Situação Tipo + Sopa, pão e fruta	50%
	Com jantar completo	55%

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

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas Fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3 – Considera-se comparticipação 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.

4 – Agregado Familiar

4.1 – 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, 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, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Felix'.

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4.1.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4.2 – Considera-se que a situação de economia comum mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda 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.

5 – Rendimentos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento de agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

6 - A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos (12 ou 13 meses conforme o valor da reforma), por cada um dos seus elementos.

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

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO



- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

7.1 – Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7.1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8– Prova de rendimentos e das despesas fixas

7.2 - A prova de 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.

7.3 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.

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

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

9 – As ausências superiores a 15 dias seguidos terão 25% de desconto na comparticipação familiar; as superiores a 30 dias seguidos terão 50 % de desconto. Em períodos de ausência de 90 dias e para assegurar a inscrição, será paga a quantia de 25%. Estes descontos só serão efetuados desde que seja efetuada a informação atempadamente.

10- As comparticipações familiares são objeto de revisão anual no primeiro trimestre do ano civil. Podendo sê-lo em qualquer oportunidade se o valor da reforma do cliente aumentar substancialmente (ex.: reformas provenientes do estrangeiro que se desconheçam).



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Norma XVII

Refeições

1-O regime alimentar do cliente é da responsabilidade do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, elaborado por um Nutricionista e pela Económa, adequado à faixa etária e atendendo, na medida do possível, aos hábitos alimentares dos mesmos.

2- As refeições serão iguais para todos os clientes, salvo exceções prescritas pelo médico, quanto a regimes alimentares específicos.

3-A ementa semanal será afixada em três sítios diferentes (refeitório/cozinha/hall de entrada) de forma a poderem ser consultados pelos clientes e/ou pelos familiares.

6 - O Horário das refeições será o seguinte:

Refeições	Horário
Pequeno-Almoço	9.30 – 10.00 Horas
Almoço	12.30 -13.00 Horas
Lanche	16.00 – 16.30 Horas

Norma XVIII

Quadro de Pessoal

1-O quadro de pessoal do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação da relação 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-Conteúdo funcional do quadro de Pessoal:

- 1 Técnica Superior de C Social – Diretora Técnica
- 1 Encarregada Geral
- 1 Assistente Administrativa
- 1 Animadora Sociocultural
- 1 Motorista
- 2 Ajudante de Lar e Centro de Dia
- 2 Cozinheiro
- 1 Ajudante de Cozinha
- 1 Trabalhadora de Serviços Gerais



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE
VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Norma XX **Direção Técnica**

O Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes é dirigido, coordenado e supervisionado por um Diretor Técnico que:

- Dirige o serviço assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão de profissionais, atendendo às necessidades de estabelecer um modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta a melhoria de prestação de cuidados e serviços;
- 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;
- Providencia para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- Promove reuniões de trabalho com o pessoal, sensibilizando-o face à problemática da pessoa idosa, e dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Instituição;
- Fomenta a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;
- Monitoriza e valida o livro de ocorrências;
- Zela pela boa utilização e eficiente aproveitamento dos recursos postos à disposição da instituição;
- Propõe à Mesa Administrativa a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que seja indispensável;
- Propõe contratação e participa do processo de admissão de recursos humanos, em situação de falta;
- Avalia o desempenho profissional do pessoal a cargo.

O Diretor Técnico nas suas faltas e impedimentos será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal nomeado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Sto. António.

Funções do Técnico Superior

- Conduz o processo de acompanhamento da pessoa idosa, desde a fase inicial da inscrição/processo de candidatura, atendimento e avaliação de critérios sócio económicos, admissão e respetiva integração;
- Propõe a participação familiar do cliente, de acordo com os critérios pré-definidos;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Ref
Flix
Ref
Ref

- Acolhe e acompanha a sua integração institucional, privilegiando uma intervenção assente numa relação de proximidade com a pessoa idosa e seus familiares;
- Organiza e mantém atualizado os processos de cada utente, procurando o envolvimento e participação, sempre que possível, no seu plano individual de intervenção;
- Orienta e encaminha os utentes e seus familiares no autoconhecimento e procura de recursos adequados às suas necessidades;
- Articula, se necessário, com outros profissionais ou entidades, para melhor garantir a qualidade, humanização e eficiência na prestação de serviços

Funções do Pessoal Administrativo

Compete ao Pessoal Administrativo:

- a) Receber as participações dos clientes e proceder ao respectivo pagamento;
- b) Atender ao público;
- c) Emitir os recibos das participações.

Funções do Animador

Compete ao Animador:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural, junto dos clientes no âmbito dos objectivos da Instituição;
- b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

Funções do Encarregado do Sector (Serviços Gerais)

Compete ao Encarregado do Sector:

- a) Proceder à aquisição, armazenamento, conservação e distribuição de matérias-primas, materiais de usos diversos, alimentos, produtos de higiene e limpeza;
- b) Determinar as necessidades de materiais, segundo os gastos efectuados e fazer as encomendas;
- c) Arrumar os artigos recebidos nos locais apropriados, e zelar pela sua conservação, tendo sempre em conta os prazos de validade dos mesmos;
- d) Manter atualizados o ficheiro de entradas e saídas de materiais e o registo do stock existente, efetuando os necessários inventários periódicos;
- e) Providenciar, quando houver necessidade, a reparação de avarias;
- f) Elaborar as ementas semanais em coordenação com a Nutricionista;
- g) Na ausência do Diretor Técnico, coordenar e distribuir as tarefas pelos diversos sectores.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "Felix" and "JF".



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Funções do Ajudante de Lar e Centro de Dia

Compete ao Ajudante de Lar e Centro de Dia:

- a) Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização do equipamento;
- b) Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal do cliente;
- c) Assegurar as refeições ao cliente;
- d) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- e) Ministras aos clientes a medicação prescrita, certificando-se sempre, da sua toma efetiva;
- f) Colaborar nas atividades de animação/ocupação do cliente;
- g) Acompanhar o cliente a consultas e deslocações ao exterior.

Funções do Pessoal da Cozinha

Compete à Cozinheira:

- a) Preparar e confeccionar as refeições (pequeno almoço; almoço; merenda; jantar);
- b) Apoiar na distribuição das refeições por travessas;
- c) Apoiar na limpeza da cozinha, anexos e seus utensílios;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas sugerindo à Encarregada de Setor;
- f) Requisitar os géneros necessários à confeção das refeições, através da Encarregada de Setor.

Compete à Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar a limpeza, higiene em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Ajudar as colegas de outros sectores, sempre que necessário.

Funções dos Trabalhadores de Serviços Gerais

Compete ao Trabalhador de Serviços Gerais:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
- b) Apoiar os outros sectores de pessoal, quando necessário.
- c) Servir e distribuir as refeições no refeitório;

Funções dos Operadores de Lavandaria

Compete ao Operador de Lavandaria:

- a) Ocupar-se da receção e tratamento das roupas;
- b) Proceder à lavagem e ao tratamento de roupa dos clientes;
- c) Passar a ferro e dobrar roupas;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Flix' and 'Le'.

- d) Marcar e identificar as peças de roupa recebidas dos clientes, inscrevendo os dados necessários para a posterior identificação dos idosos;
- e) Executar pequenos trabalhos de costura.

Funções do Motorista

Compete ao motorista:

- a) Conduzir as viaturas com zelo e dedicação;
- b) Zelar pela boa conservação das viaturas;
- c) Manter, permanentemente, a viatura limpa e asseada;
- d) Verificar, diariamente, o nível do óleo, água, combustível, pressão dos pneus, etc.
- e) No transporte dos utentes deve ajudar, sempre que necessário, o cliente a subir / descer para a carrinha e, acompanhar se necessário o cliente ao seu domicílio.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma XXI

Direitos dos Clientes

1 - Constituem Direitos dos Clientes:

- a) Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares que digam respeito às suas responsabilidades;
- b) Ser admitido no Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes por livre e espontânea vontade;
- c) Ter conhecimento da sua situação de saúde, salvo contra indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
- d) Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais, ocupacionais e espirituais;
- e) Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade; ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- f) Participar em todas as atividades sócio recreativas do Centro de Dia, bem como nas atividades da vida diária, de acordo com os seus interesses e possibilidades consideradas pelo próprio e pelo responsável do Centro de Dia como importantes para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Ser acompanhado pelas Ajudantes de Centro de Dia em situações de urgência, utilizando o transporte da Instituição quando for estritamente necessário;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- h) Apresentar Sugestões / Reclamações, sobre os serviços, à Diretora Técnica, ou por escrito no livro de reclamações da Instituição;

Norma XXII

Deveres dos Clientes

2- Constituem Deveres do Cliente:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas, na vida diária do Centro de Dia, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- c) Comparticipar mensalmente, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;
- d) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente do Centro de Dia por férias, ou por outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- e) Respeitar os outros clientes e os funcionários, evitando qualquer tipo de conflito e auxiliando o próximo na medida das suas possibilidades;

Norma XXIII

Direitos da Instituição

1 – Constituem direitos do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes:

- a) Advertir o cliente sempre que este interfira de forma negativa no seu funcionamento e na vida dos restantes clientes e funcionários;
- b) Sempre que o cliente desenvolva um comportamento que de algum modo prejudique a tranquilidade, o bom funcionamento ou o bem-estar do Centro de Dia, pode dar origem a: advertência simples, advertência por escrito, suspensão temporária e expulsão (dependendo da gravidade e reincidência);
- c) Exigir a saída do idoso do Centro de Dia, sempre que este não cumpra as regras estabelecidas e assinadas em contrato, depois de já ter sido advertido e, quando com tal comportamento esteja a interferir negativamente no funcionamento do mesmo sobre os restantes idosos e funcionários;
- d) Readmitir um cliente expulso após reapreciação e consideração da Mesa Administrativa da Instituição;
- e) Prestar em termos de serviços o contratualizado no Contrato de Prestações de Serviços;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signatures and initials in blue and black ink.

f) Sempre que o cliente tenha algum problema de saúde e após ter sido contactada a família, não se constitui obrigação da instituição o acompanhamento do cliente pelos funcionários.

Norma XXIV

Deveres da Instituição

1 – Constituem deveres do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes:

- a) Assegurar uma qualidade de vida ao cliente, que embora sujeita ao coletivo, não descure o individual;
- b) Prestar de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia;
- c) Proporcionar um ambiente confortável e humanizado, respeitando na medida do possível, os seus usos e costumes;
- d) Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional (cuja calendarização será afixada em local próprio), contribuindo para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Fomentar a participação do cliente nas actividades da vida diária do Centro de Dia, na medida dos seus desejos e possibilidades;
- f) Cumprir as normas de orientação constantes no Regulamento Interno;
- g) Promover os interesses da instituição e administrar os seus bens;
- h) Promover a assistência religiosa sempre que o cliente ou os seus familiares o solicitem;
- i) Dar conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio com boa visibilidade;
- j) Participar aos familiares ou pessoa responsável o apoio ao cliente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para melhorar o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
- k) Possibilitar a utilização pelo cliente de alguns dos seus objetos de estimação;
- l) Manter os ficheiros dos clientes e do pessoal atualizados;
- m) Dispor de livro de reclamações;
- n) Fornecer ao cliente uma cópia do regulamento interno;
- o) Avaliar o desempenho dos funcionários, através de auscultação do cliente;

Norma XXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1 - A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores que o cliente traga em seu poder;

2 – A família será informada desta norma no ato da admissão.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Norma XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente

Pode existir interrupção da prestação de cuidados pelos seguintes motivos:

1. Ausências não informadas por período superior a 30 dias;
2. Qualquer doença incompatível com o funcionamento normal, ou porque ponha em risco a saúde do próprio cliente ou do grupo;
3. Ações disciplinares graves contra o estabelecimento e seus recursos humanos;
4. Por falta de pagamento das comparticipações familiares, a partir de dia 8 de cada mês, dos clientes cujas comparticipações familiares estejam em atraso;

Norma XXVII

Contrato de Prestações de Serviços

Nos termos da Legislação em Vigor, entre o cliente, o seu representante legal e a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

Norma XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode acontecer por:

- 1- Denúncia do contrato;
- 2- Por morte.

No caso de denúncia do contrato os prazos para efeito de cessação da prestação de serviços devem ser efetuados de forma atempada.

Norma XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto ao Diretor Técnico sempre que desejado. A metodologia a ser seguida uma vez que haja reclamação é a que está prescrita no próprio Livro.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Felix' and 'Dr. Jey'.

Norma XXX **Livro de Registo de Ocorrências**

Esta Instituição dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do Centro de Dia Dr. Colaço Fernandes.

CAPÍTULO V **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Norma XXXI **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços 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. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXII **Proteção de Dados**

O presente Regulamento Interno rege-se pelo Regulamento (EU) 2016/679 e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais

1. A Instituição fará a recolha, conservação e tratamento de dados do utente / cliente, fornecedores e demais pessoas que se relacionem com a instituição por imposição do cumprimento de obrigações legais
2. A instituição será a Responsável pelo tratamento dos dados do utente /cliente, fornecedores e demais pessoas que se relacionem com a instituição cujo processamento de dados será interno ficando a instituição expressamente autorizada a caso assim o entenda efetuar esse processamento externamente.
3. A instituição fará o tratamento de dados com a finalidade estritamente necessária ao exercício da sua atividade e cumprindo rigorosamente o previsto na lei.
4. A Instituição poderá comunicar ou transferir em parte ou na sua totalidade os dados pessoais dos utentes/ clientes, fornecedores e demais pessoas com quem se relacione a entidades públicas e ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal
5. A Instituição vai conservar os dados dos seus utentes/clientes, fornecedores e demais pessoas com quem se relacione pelos prazos necessários a dar cumprimento a obrigações legais



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

6. Tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares, a Instituição aplica as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o que for adequado.

Norma XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação e normas em vigor sobre a matéria.

Norma XXXIV

Sanções Disciplinares

As sanções disciplinares são da competência da Mesa Administrativa da Instituição, de acordo com os relatórios efetuados pelo Diretor Técnico da Valência.

Norma XXXV

Norma Revogatória

O presente Regulamento Interno revoga o anterior.

Norma XXXVI

Competência para dirimir litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer:

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve Tribunal Arbitral,
Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 283 823 135

Fax: 289 812 213

E-mail: info@consumoalgarve.pt

www.consumoalgarve.pt



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Norma XXXVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 05/12/2022, entrando em vigor a 15/01/2023.

Joaquim Manuel Henrique Fleis
Helena Peres



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

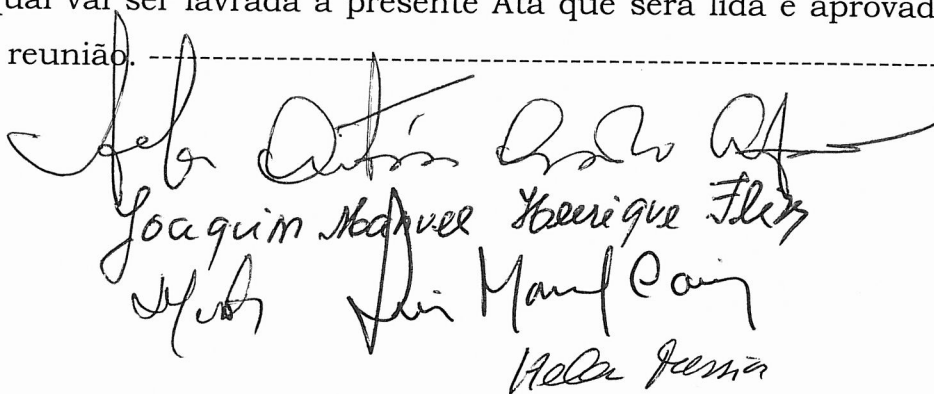
DECLARAÇÃO

Declaro que recebi o Regulamento Interno do Centro de Dia “Dr. Colaço Fernandes”.
Por ser verdade assino,

Vila Real de Santo António, _____ de _____ de _____

Acta n.º 905

- Aos cinco dias do mês de dezembro do ano dois mil e vinte e dois, pelas dezassete horas reuniu a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António no gabinete técnico desta instituição.-----
- Estavam presentes, o Provedor Joaquim António Camacho Aguiã, o Vice- Provedor Joaquim Manuel Félix, o Tesoureiro Luís Manuel Martins Correia, a Secretária Helena Messias, e a Vogal Lurdes Mestre. -----
- Reuniu-se com a seguinte ordem de trabalhos: -----
- Expediente/informações: -----
- A Mesa Administrativa deliberou por unanimidade dos membros presentes, aprovar o Regulamento Interno da ERPI "Dr. Colaço Fernandes. -----
- Não havendo mais nada a tratar foi encerrada a reunião pelas 18:00 horas, da qual vai ser lavrada a presente Ata que será lida e aprovada na próxima reunião. -----


Joaquim António Camacho Aguiã
Joaquim Manuel Henrique Félix
Luís Manuel Martins Correia
Helena Messias

