



**REGULAMENTO INTERNO  
CENTRO DE DIA  
DR. JOSÉ COLAÇO FERNANDES**

**ANO 2019**



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## CAPITULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### Norma V Condições da Admissão

São condições 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, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;



## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

2- A candidatura deverá ser efetuada no Lar Dr. José Colaço Fernandes – Rua da Europa, Manta Rota, no seguinte período:

- 9h30m-12.30horas/14.30horas- 17.30 horas – Dias úteis.

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- 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 candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Mesa Administrativa.

2 - É competente para decidir a Mesa Administrativa.

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

4 - Proceder-se no ato de admissão à receção da medicação, os objetos pessoais serão entregues à família;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

5 - No ato de admissão celebrar-se-á um contrato de prestações de serviços entre o cliente, a Instituição e o responsável do cliente (caso exista) de forma a estarem assegurados os direitos e obrigações entre as partes e entregue um exemplar do Regulamento Interno.

Depois de admitido, o idoso terá direito a usufruir dos serviços de que o Centro de Dia dispõe de acordo com as suas necessidades específicas e capacidade de resposta. 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 internamento poderá levar à exclusão do cliente do Centro de Dia.

## **Norma IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1- O programa de acolhimento será implementado durante o período de adaptação, que será de 30 dias. Este processo de integração é preponderante para o êxito da prestação de serviço, dando relativa importância a certas questões com vista a estabelecer/manter laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

2 - No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o Diretor Técnico da Valência, pois este é responsável pelo Programa de Acolhimento Inicial. No decurso de acolhimento deverá desenvolver as seguintes atividades:

- a) Apresentar a equipa responsável pelo Centro de Dia, nomeadamente os Ajudantes de Lar e Centro de Dia que articularão com o cliente;
- b) Apresentar o espaço que o cliente utilizará e facilitar a sua instalação;
- c) Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar e Centro de Dia;
- d) Apresentar ao cliente os restantes 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;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- j) Definir as regras e forma de entrada e saída dos clientes do estabelecimento;
- l) Entregar o Manual de Procedimentos ao cliente a fim de este conhecer melhor a Instituição onde foi integrado.

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 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.

## 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 vários Critérios:

- a) - Número e Data de Entrada;
- 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.

## CAPITULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma XII Instalações

O Centro de Dia Dr. Colaço Fernandes está sediado na Rua da Europa, Manta Rota – Vila Nova de Cacela.

Este equipamento é constituído por:

- 1 Secretaria;
- 1 Sala da Diretora Técnica;
- 11 Instalações sanitárias com acessibilidade;
- 5 Instalações sanitárias para os funcionários;
- 1 Enfermaria com 2 camas;
- 7 Despensas;
- 1 Lavandaria;
- 1 Cozinha;
- 14 Quartos duplos e 14 quartos individuais;
- Instalações Sanitárias para clientes de Centro de Dia;
- 1 Refeitório;
- 2 Salas de convívio/ocupação;
- 2 Salas de apoio para funcionários.

### Norma XIII Horários de Funcionamento



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

O horário de funcionamento da Secretária do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, na rua da Europa, Manta Rota, é das 9.00 h- 12.30h e das 14.00h-17.30m

O Centro de Dia De. José Colaço Fernandes funciona com o seguinte horário:

- a) Funcionamento semanal (Segunda a Sexta) das 8:00 às 19:00 Horas;
- b) Fim de semana e feriados das 8:00 às 19:00 Horas;
- c) O horário de entrada e saída dos clientes depende da necessidade e situação de cada um, bem como da disponibilidade dos familiares, uma vez que serão estes os responsáveis pelo transporte dos idosos;
- d) O Centro de Dia encerra nos feriados de 25 de Dezembro e 1 de Janeiro.

*[Handwritten signatures and initials, including 'Felix', 'J. Colaço', and others.]*

## Norma XIV

### Entrada e Saída de Visitas

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

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

3 – As visitas permanecerão nas salas de convívio;

4- O momento da visita deve ser considerado como o tempo do diálogo, da intimidade, do carinho, como imprescindível para a harmonia da vida do cliente. Portanto, nesta abordagem procurar-se-á garantir a qualidade destes encontros e facilitá-los sempre que possível;

5 - Fora do horário estabelecido pela Instituição, são permitidas visitas no hall de entrada, desde que estas não perturbem o normal funcionamento do mesmo;

6 - Nos meses de Verão (de 1 de Julho a 15 de Setembro), haverá dois horários de visita das 14h às 16h e das 17horas às 18horas, devido às condições climáticas. Os familiares serão avisados atempadamente da alteração do horário, através de documento afixado em local visível a que todos tenham acesso.

## Norma XV

### Pagamento da Participação Familiar

- 1- As Participações deverão ser pagas entre o dia 01 e 10 do respetivo mês na Secretaria do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes das 9h às 12h30m ou das 14h 00 às 17h 30m, ou por transferência bancária.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 2- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e após ter sido realizada uma análise individual do caso.

## 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.

2-De acordo com o disposto na Orientação Normativa - Circular nº 4/2014, de 16 de Dezembro da ex-DGAS e Orientação Normativa – Circular nº 7, de 14/08/1997, da ex Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com o seguinte quadro e formula:

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%
Fim de semana		+ 5%

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 participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

4 – Agregado Familiar





## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

4.1 – Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, pu 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;
- 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 se mantém 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 efeito 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);



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 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:

- 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

8.1 - 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.

8.2 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.

8.3 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.

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



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

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 efectuados desde que seja efectuada a informação atempadamente.

10- As comparticipações familiares, são objeto de revisão anual no segundo 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).

*[Handwritten signatures and initials, including 'Felix' and 'Lob' visible.]*

## Norma XVII

### Refeições

1-O regime alimentar do cliente é da responsabilidade do Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, elaborado de acordo e adequado ao nível etário.

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

3-Em casos excepcionais, o horário das refeições poderá não ser cumprido dentro do horário previsto, por motivos de serviço.

4-As ementas são elaboradas por um Nutricionista e pela Economa, atendendo na medida do possível, a hábitos alimentares e cumprimentos das prescrições clinicas caso haja.

5-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
Jantar	18.30 – 19.30 Horas



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## **Norma XVIII** **Atividades/Serviços Prestados**

O Centro de Dia Dr. José Colaço Fernandes, promove atividades ocupacionais com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos clientes, estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada idoso. Estas atividades são planeadas e executadas pela Animadora sob o conhecimento da Diretora Técnica, tentando envolver os idosos na sua organização, sempre que o seu estado de saúde o permita.

### **As atividades organizam-se da seguinte forma:**

- Celebração das datas festivas;
- Organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos;
- Participação em iniciativas de âmbito local;
- Realização de atividades ocupacionais diárias: trabalhos manuais, treino de leitura ginástica em grupo, preparação de festas, jogos de mesa tradicionais.

O horário semanal das atividades ocupacionais é o seguinte:

Manhã: 10.30 h – 12.30 h

Tarde: 14.30h – 17.30 h

## **Norma XIX** **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 Educação 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:
- Cria condições que garantam um clima de bem – estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidade físicas e cognitivas;
- Providencia para que a alimentação seja confecionada 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, 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;
- 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 eventual de pessoal na situação de faltas;

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 Educador Social**

Compete ao Educador Social:

- Verificar a situação socioeconómica e familiar do cliente na sua admissão;
- Propor a comparticipação familiar do cliente, de acordo com os critérios definidos;
- Acolher os clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente;
- Reforçar as relações entre clientes e familiares;
- Atender e acompanhar o cliente, encaminhando-o para diversas entidades, caso necessitem de algum tipo de ajuda (autarquias, segurança social, centro de saúde, ...);
- Reunir informação para dar resposta às necessidades do clientes aconselha-los sobre os seus direitos e obrigações.

### **Funções do Pessoal Administrativo**

Compete ao Pessoal Administrativo:

- a) Receber as comparticipações dos clientes e proceder ao respectivo pagamento;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 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.

## **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) Ministrando 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.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## Funções do Pessoal da Cozinha

Compete à Cozinheira:

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

Compete à Ajudante de Cozinha:

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

## Funções dos Trabalhadores de Serviços Gerais

Compete ao Trabalhador de Serviços Gerais:

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

## Funções dos Operadores de Lavandaria

Compete ao Operador de Lavandaria:

- Ocupar-se da recepção e tratamento das roupas;
- Proceder à lavagem e ao tratamento de roupa dos clientes;
- Passar a ferro e dobrar roupas;
- Marcar e identificar as peças de roupa recebidas dos clientes, inscrevendo os dados necessários para a posterior identificação dos idosos;
- Executar pequenos trabalhos de costura.

## Funções do Motorista

Compete ao motorista:

- Conduzir as viaturas com zelo e dedicação;
- Zelar pela boa conservação das viaturas;
- Manter, permanentemente, a viatura limpa e asseada;
- Verificar, diariamente, o nível do óleo, água, combustível, pressão dos pneus, etc.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## CAPITULO 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;
- 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) Participar mensalmente, de acordo com as tabelas de participação em vigor;





# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 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) Evitar estados de embriaguez aquando do seu regresso ao Centro de Dia;
- f) 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;
- 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 descuide 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



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 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.

## **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 participações familiares, a partir de dia 8 de cada mês, dos clientes cujas participações familiares estejam em atraso;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## **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.

## **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.

## **CAPITULO 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



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

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/accompanhamento 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 as finalidades estritamente necessárias 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
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.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## **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 aprovado em 7 de janeiro de 2015.

## **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](mailto:info@consumoalgarve.pt)

[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

## **Norma XXXVII Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 7/1/2020  
entrando em vigor a 20/2/2020

*João Manuel Henriques Fleury*

Avenida Salgueiro Maia, Apartado 183 – 8900 Vila Real de Santo António • Telefone 281 510 130 • 23  
Fax 281 510 138 • E-mail [santamisericordia@gmail.com](mailto:santamisericordia@gmail.com)



# 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 \_\_\_\_\_