Casa do Povo de Vilarandelo

Regulamento Interno

Resposta Social

Centro de Dia

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

REVISÃO N.º	TIPO DE REVISÃO	PÁGINA(S)	DATA
0	Elaboração inicial	Todas	05/07/2010
1	Uniformização procedimento com outra RS sénior	Todas	27/01/2012
2	Alteração da Norma VIII – Critérios de admissão e priorização; Alteração ortográfica na Norma XVIII- aquisição de bens ou serviços e inclusão de orientações para as ajudas técnicas dos utentes; alteração da Norma XXI Direção Técnica – retirar menção ao Despacho Normativo n.º 12/ 98 de 25 de Fevereiro;	Pagina 9 Página 17 Página 21	26/12/2012
3	Alteração da Norma V – Serviços prestados e atividades desenvolvidas, com a inclusão da b); Alteração da Norma XI – Lista de espera com inclusão do ponto 5 sobre ausência de candidadtos em lista de espera; Alteração á Norma XVI Comparticipações financeiras com inclusão dos serviços extra e consequente regularização; Alteração da Norma XIX – Saídas, passeios e deslocações com inclusão do ponto 6 referente à abrangência do seguro do utente.	7 12 15, 16 19	01/07/2014
4	Norma I – alteração da legislação em vigor; Norma II, VI e XXVII – substituição do termo valência, por resposta social; Norma VI – alteração do critério de admissão, declaração médica. Norma XXVII – substituição da designação Lar de Idosos por Centro de Dia; Norma XXXII – comunicação de alterações ao regulamento; Norma XXVIII e XXX – alteração dos dias de comunicação para cessação de contrato.	Página 05 Página 6, 9 e 25 Página 9 Página 25 Página 28 Página 27	13/03/2015

5	Norma V – Alteração dos serviços prestados; Norma XVII – Tabela de comparticipações.	Página 8 Página 17	22/07/2015
6	Reformulação	Todas	05/09/2017
7	Alteração da Norma 1ª- Âmbito de Aplicação; Alteração da Norma 2ª- Legislação Aplicável; Alteração da Norma 4ª- Destinatários; Alteração da Norma 6ª- Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas; Alteração da Norma 9ª- Critérios de admissão e priorização; Alteração da Norma 16ª Cálculo do rendimento; Alteração da Norma 17ª- Comparticipações financeiras; Alteração da Norma 19ª- Tabela de comparticipações; Alteração da Norma 27ª- Quadro de pessoal; Alteração da Norma 28ª- Direção Técnica; Alteração da Norma 36ª- Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do utente. Retirado Breve Historial; Retirada Norma 37ª- Disposições complementares-Disciplina	Página 6 Página 6 Página 7 Página 8 Página 10 Página 14 Página 15 Página 16 Página 19 Página 19	21/11/2017
8	Reformulação geral	Todas	16/11/2020
9	Alteração da Norma 1ª- Âmbito de Aplicação; Alteração da Norma 8ª- Critérios de admissão e priorização; Alteração da Norma 22ª- Saídas, passeios ou deslocações; Alteração da Norma 32ª- Vigência, Renovação, Alteração e Cessação da Prestação de Serviços; Norma 36ª- Política de Proteção de Dados	Página 6 Página 9 Página 18 Página 23 Página 25	04/10/2021

ÍNDICE

CAPITULO I – Disposições Gerais e Âmbito de Aplicação

Norma 1ª – Âmbito de aplicação 6

Norma 2ª – Legislação Aplicável 6

Norma 3ª - Destinatários 6

Norma 4ª – Objetivos do Centro de Dia da Casa do Povo 6

Norma 5ª – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 7

CAPITULO II- Admissão de Utentes

Norma 6ª – Condições de Admissão 7

Norma 7ª – Candidatura 8

Norma 8ª – Critérios de Admissão e Priorização 9

Norma 9ª – Admissao 9

Norma 10ª Processo Individual do Utente 10

Norma 11ª - Lista de Espera 11

CAPITULO III – Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 12ª – Instalações 11

Norma 13ª – Horários de Atendimento e Funcionamento 12

Norma 14ª – Entrada e Saída de Visitas 12

Norma 15ª – Cálculo rendimento 13

Norma 16ª – Tabela de Comparticipações 14

Norma 17ª - Refeições 16

Norma 18ª – Tratamento de Roupa 16

Norma 19ª – Transporte 16

Norma 20ª – Atividades/Serviços Prestados 16

Norma 21ª – Apoio na aquisição de bens e serviços 17

Norma 22ª – Saídas, Passeios ou Deslocações 18

Norma 23ª – Quadro de Pessoal 18

Norma 24ª – Direção Técnica 18

CAPITULO IV- Direitos e Deveres

Norma 25ª – Direitos dos Utentes 18

Norma 26ª – Deveres dos Utentes 19

Norma 27ª – Direitos da Direção da Casa do Povo 20

Norma 28ª – Deveres da Direção da Casa do Povo 21
Norma 29ª – Depósito e Guarda de Bens dos Utentes 21
Norma 30ª – Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos 21
Norma 31ª – Contrato de Prestação de Serviços 23
Norma 32ª – Vigência Renovação, Alteração e Cessação da Prestação de Serviços 23
Norma 33ª – Livro de Reclamações e Caixa de Sugestões 24
CAPITULO V – Disposições Finais
Norma 34ª – Alterações ao Regulamento 24
Norma 35ª – Integração de Lacunas 25
Norma 36ª – Política de Proteção de Dados 25
Norma 37ª – Entrada em Vigor 26

Capítulo I
Disposições Gerais

Norma 1ª
Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia foi criado pela Casa do Povo de Vilarandelo, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança de Vila Real para 25 utentes.

Norma 2ª
Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado na legislação em vigor aplicável.

Norma 3ª
Destinatários

O CENTRO DE DIA, é uma resposta social que consiste em dar resposta a pessoas idosas, em situação de risco ou perda de retaguarda familiar ou outra, por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda direta ao idoso e indireta à família e/ou comunidade. Esta resposta social destina-se a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excecionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem e a considerar individualmente, pela Direção após parecer da Diretora Técnica.

Norma 4ª
Objetivos do Centro de Dia da Casa do Povo

1. Responder às necessidades de auto-estima e segurança das Pessoas Idosas, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

2. Respeitar a independência, individualidade e privacidade dos Utentes;

3. Proporcionar o equilíbrio bio psicossocial da Pessoa Idosa;

4. Evitar o isolamento, promover contactos com o exterior através do convívio e outras iniciativas com diferentes grupos etários, bem como promover, quando desejado pelo utente, a inserção junto da Comunidade;

5. Promover a continuidade ou reactivação dos laços familiares, diligenciando para que estes não esqueçam os deveres em relação aos seus Idosos, mantendo estreita ligação com eles;

6. Responder às necessidades básicas individuais (saúde, alimentação, higiene e conforto pessoal).

Norma 5ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1) O Centro de Dia presta os seguintes serviços:

a) Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar);
b) Refeição do almoço ao domicílio em dias de feriado (se em dias úteis) ou por ausência no Centro de Dia;
c) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
d) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
e) Acompanhamento ao exterior na localidade, sempre que se justifique, para aquisiçao de artigos de primeira necessidade ou efectuar diligências de promoção de qualidade de vida do utente;
f) Administração da medicação prescrita sempre que acordado;
g) Apoio Psicossocial;
h) Apoio no desempenho de atividades de vida diária.

2) O Centro de Dia faculta ainda a possibilidade de requerer os seguintes serviços:

a) Cuidados básicos de higiene pessoal;
b) Lavagem e tratamento de roupas de uso pessoal;
c) Serviços de higiene habitacional;
d) Refeições ao sábado ou domingo ou sábado e domingo;

3) O Centro de Dia realiza ainda as seguintes atividades complementares, extra mensalidade:

a) Transporte *de* e *para* habitação;
b) Transporte e acompanhamento a consultas e exames auxiliares de diagnóstico e tratamento nos seguintes locais:
- Centro de Saúde de Valpaços,
- Extensão de Saúde de Santa Valha,
- Extensão de Saúde Vilarandelo,
- Hospital de Chaves
- Hospital de Mirandela;
- Hospital de Vila Real

Capitulo II

Processo de Admissão de Utentes

Norma 6ª

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia:

1. Ser residente na área de Ação da Instituição, nomeadamente nas freguesias de Vilarandelo, Ervões e Santa Valha, União de freguesias de Sonim e Barreiros e as localidades de Alvarelhos e Lama de Ouriço;

2. Pessoas de ambos os sexos, desinseridos do meio social e familiar, na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

3. Ser autónomo (No sentido de avaliar o grau de dependência do utente, com o maior rigor possível, é efetuada uma avaliação sumária da funcionalidade e em caso de existir, analisada a declaração do médico assistente, dado que o candidato deve, pelo menos, realizar todas as atividades de vida diária.)

4. Existir vaga. Não havendo no imediato, o utente fica inscrito em lista de espera e será contatado assim que seja possível a prestação de serviços de apoio domiciliário.

Norma 7ª

Candidatura

1 - Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento da Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Comprovativo de Rendimentos do Utente e do Agregado Familiar, quando necessário;

b) Comprovativo das despesas do Utente e do Agregado Familiar, quando necessário.

2 - O processo de admissão decorre quando surge uma vaga na Instituição;

3 - A responsável pelo atendimento é a Diretora Técnica ou quem a substitua,

4 - O horário de atendimento para candidaturas é o correspondente ao horário de expediente da Diretora Técnica ou de quem a substitua;

5 - A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues à Diretora Técnica do Centro de Dia ou a quem a substitua;

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

7 - A Diretora Técnica ou quem a substitua proporciona uma visita às instalações do Centro de Dia.

Norma 8ª

Critérios de Admissão e Priorização

São condições de admissão e respetivos critérios de prioridade nesta resposta social:

Retaguarda familiar Ausência de retaguarda familiar – 6 pontos Idoso com retaguarda familiar – 0 pontos
Prestação de cuidados básicos Incapacidade de prestação dos cuidados básicos – 6 pontos Capacidade na prestação dos cuidados básicos – 0 pontos
Entrada Imediata – 10 pontos Entrada Nao Imediata – 0 pontos
Vivam em condições de habitabilidade que ponham em risco a sua integridade física (até 10 pontos – de acordo com a Ficha de Inscrição Sénior)
A idade do Utente 65 aos 70 anos - 3 pontos/ 71 aos 80 anos 6 pontos/+ 81 anos 9 pontos
O grau de dependência do Utente Tendo em conta a Escala de Barthel: Independente – 1 ponto/Dependência leve – 2 pontos/ Dependência moderada – 4 pontos/ Dependência severa – 6 pontos/ Dependência total – 8 pontos
Tenha cônjuge, análogo a cônjuge ou descendente direto institucionalizado na ERPI- 10 pontos (Apenas aplicável em ERPI) Naturalidade/Residência do Utente Tendo em conta: Freguesia de Vilarandelo – 10 pontos / Área de Ação da Casa do Povo – 6 pontos / Concelho, fora da área de ação da Casa do Povo – 4 pontos (não aplicável em SAD) / Fora do concelho de Valpaços 2 pontos (não aplicável em SAD)
Sócios da Casa do Povo de Vilarandelo (5 pontos)
Utente de outras respostas sociais sénior da Casa do Povo de Vilarandelo (5 pontos)
Situação encaminhada pelos serviços de saúde (5 pontos)
Total

A análise das candidaturas é feita pela Diretora Técnica ou quem a substitua, que prioriza as mesmas considerando os critérios acima referidos, tendo em conta o somatório dos mesmos.

Norma 9ª
Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção da casa do Povo de Vilarandelo.

1. É competente para decidir o Presidente da Direção ou quem o substitua;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias úteis;
3. No ato da admissão deverão ser entregues os seguintes documentos:
    - Declaração médica com a referência de que não é portador(a) de doença infetocontagiosa que prejudique o normal funcionamento da resposta social, a saúde e segurança dos utentes/trabalhadores que prestam serviços de apoio ao domicílio e dieta alimentar especial, sempre que aplicável;
4. No primeiro dia do acolhimento está presente a Directora Técnica, e a Educadora Social/Chefe de Sector, como profissional de referência, que com os colaboradores presentes diligenciam os seguintes procedimentos:
   - Criar empatia pelo utente
   - Prestar esclarecimentos em caso de necessidade
   - Evidenciar a importância da proximidade continuada das pessoas próximas do utente.
5. O processo de acolhimento inicial diz respeito ao período de do utente que decorre nos primeiros 30 dias.
6. No ato de admissão do candidato no Centro de Dia, a Diretora Técnica ou quem a substitua/profissional de referência realiza uma entrevista com o utente no sentido traçar o Programa de Acolhimento Inicial do mesmo e assinar o Contrato de Prestação de Serviços. Recordar as regras de funcionamento e horários em que os serviços são prestados no Centro de Dia, assim como, os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.
7. Não é permitida a admissão de animais na resposta social de Centro de Dia.
8. Durante os 30 dias de acolhimento, período em que decorre o Programa de Acolhimento Inicial Sénior, e caso se detete alguma insatisfação ou inadaptação, a equipa técnica traça em conjunto as ações corretivas/preventivas envolvendo neste procedimento a família e/ou pessoa responsável, sempre que necessário.
9. Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizado pela Diretora Técnica um Relatório e em conjunto com a Direção será dada ao utente a possibilidade de rescindir o contrato.

Norma 10ª
Processo Individual do Utente

1 - Após a admissão do utente é elaborado um processo individual constituído por:

a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente
b) Ficha de Inscrição
c) Ficha de Admissão
d) Ficha de avaliação inicial de requisitos
e) Carta de admissibilidade e carta de aprovação
f) Contrato de Prestação de Serviços
g) Todos os dados de identificação necessários sobre o próprio e pessoa responsável
h) Dados do profissional de saúde de referência e respetivos contactos de emergência
i) Ficha de Avaliação Multidimensional
j) Informaçao médica quando exista (dieta, medicação, alergias e outros)
k) Plano Individual Sénior
l) Registos de ocorrências/reclamações/cessação da relação contratual
m) Programa de Acolhimento Inicial Sênior e respetivo relatório
n) Ficha de Avaliação das Necessidades e Potenciais
o) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma

Norma 11ª
Lista de espera

1. Quando não é possivel proceder à admissão por inexistência de vagas, é preenchida uma lista de espera onde constem todos os elementos de identificação do candidato e contactos.
2. O candidato é informado diretamente da existência ou não de vagas e qual a posição que ocupa na lista de espera.
3. A priorização no posicionamento na lista de espera obedece aos critérios de admissão definidos na Norma 8ª.
4. Em caso de vaga e ausência de candidatos em lista de espera, poderão ser admitidos utentes com entrada imediata ou tempo de espera pouco significativo, cujo registo de admissão será efetuado em documento próprio, apenas para controlo de admissões.
5. A retirada da lista de espera ocorre sempre que se verifique o falecimento por parte do candidato ou por desistência do mesmo.

Capitulo III
Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 12º
Instalações

1 - O Centro de Dia da Casa do Povo de Vilarandelo está sediado na Rua Prof. José Ribeirinha Machado, n.º 4, 5430-658 Vilarandelo e as instalações são compostas por:

1.1 Estrutura externa:

a) Espaços da via pública: entrada principal do edifício, entrada de viaturas, entrada para colaboradores e utentes; quando necessário, entrada para ambulâncias, entrada para cargas e descargas de mercadorias, se necessário;

b) Uma área envolvente ao edifício ajardinada e com espaço propício ao desenvolvimento de actividades e lazer dos utentes. Dispõe de uma área para estacionamento.

1.2 Estrutura Interna:

O Centro de Dia é composto por áreas funcionais que constituem a estrutura orgânica do edifício:

a) Área de acesso;

b) Área de direção e serviços administrativos;

c) Área das instalações para o pessoal;

d) Área de convívio e de actividades;

e) Área de refeições;

f) Área de serviços de enfermagem;

g) Área de instalações sanitárias

h) Área de serviços de apoio (copas, cozinha, lavandaria, zona de sujos, despensas, costura, salas polivalentes);

i) Área de serviços técnicos.

Norma 13ª

Horários de Atendimento e Funcionamento

A responsável pelo atendimento aos utentes do Centro de Dia é a Diretora Técnica da resposta social, ou quem a substitua, nas instalações do mesmo, todos os dias úteis das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h.

A prestação de serviços no Centro de Dia é efetuada desde as 07h30m às 20h00, todos os dias úteis.

Norma 14ª

Entrada e Saída das Visitas

O horário de visita diário é da parte da tarde, podendo ser efetuado em local que não interfira com o normal funcionamento da instituição e deverão ser sempre autorizadas pela Directora Técnica ou quem a substitua.

Norma 15ª
Cálculo Rendimento

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou atualizado)

D= despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **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 2 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.

   Para efeitos de agregado familiar estão **excluídas** 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente;

c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, etc.

A prova dos **rendimentos** do agregado familiar é feita:

a) Mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas mensais fixas**:
   - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
   - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
   - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
   - As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 16ª
Tabela de Comparticipações

Cuidados e serviços previstos na Norma V	Dias úteis	Fim-de-semana
Apenas o previsto no n.º1	45%	--
Acrescendo a) e b) do n.º 2	50%	--
Acrescendo c) do n.º 2	55%	--
Acrescendo d) do n.º 2	--	60%

	Dentro Vilarandelo	Fora Vilarandelo	Centro Saúde Valpaços	Extensão Saúde St.ª Valha	Hospital Chaves/ Mirandela	Hospital Vila Real*
Transporte *de* e *para* o domicílio	10€	15€	--	--	--	--
Transporte e Acompanhamento a consultas	--	--	10€	10€	15€	35€

*Apenas em casos excecionais, em que o utente não tenha retaguarda familiar.

1. Haverá redução na comparticipação familiar de 10% quando o período de ausência, devidamente justificada exceda os 15 dias seguidos, num mês.
2. Haverá lugar a uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado se prolongue para além de 1 mês e até 5 meses, findos os quais se cancela a inscrição na resposta social.
3. Havendo elemento do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Instituição, poderá ser concedido um desconto de 2% sobre a comparticipação familiar a cada elemento do agregado.
4. Poderá, ainda, existir redução do valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica se conclua pela sua onerosidade ou impossibilidade.
5. O utente e/ou seus representantes obrigam-se a pagar mensalmente à Instituição a quantia acordada, ficando definido que poderá ser atualizada anualmente, pelo valor percentual indicado pela Direção, até ao máximo de 5%, desde que garantido que a comparticipação familiar não exceda a metade do total dos rendimentos *per capita*.
6. A Casa do Povo de Vilarandelo reserva-se o direito de atualizar extraordinariamente a comparticipação familiar, sempre que se verifique uma atualização intermédia na pensão, ou seja concedido ao utente o complemento de dependência, ou outro benefício, como seja pensão de sobrevivência ou o complemento solidário do idoso.
7. O utente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
8. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias.
9. O pagamento das mensalidades / comparticipação é efectuado até ao dia 12 (doze) do mês seguinte, referente ao mês anterior, sendo-lhe entregue o respectivo recibo, na Secretaria da Instituição.

Norma 17ª
Refeições

1. As ementas semanais e regimes de alimentação especial, bem como os horários das refeições encontram-se em local visivelmente afixado.
2. As refeições serão servidas no seguinte horário:

Refeição	Horário
Pequeno-almoço	09.00 Horas
Almoço	12.00 Horas
Lanche	16.00 Horas
Jantar	18.30Horas

a) A alimentação é igual para todos os utentes, sem prejuízo dos regimes dietéticos prescritos pelo médico, que deverão ser entregues nos respetivos serviços.

b) Todas as refeições são servidas no refeitório, conforme os horários afixados.

c) No refeitório e sala de convívio, todos os utentes devem apresentar-se asseados e ter uma conduta respeitável.

Norma 18ª
Tratamento de Roupa do uso pessoal do utente

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do banho do utente.

Norma 19ª
Transporte

O transporte é efetuado diariamente *de* e *para* o domicílio sempre que o utente ou sua família o solicitarem.

Norma 20ª
Atividades / Serviços Prestados

A) Atividades de animação sociocultural, desportivas, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. Desenvolvem-se ao longo do ano atividades lúdico-recreativas, culturais e sociais, intelectuais, formativas/informativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, atividades quotidianas e apoio psicossocial, de acordo com as necessidades individuais e coletivas dos utentes;

2. É elaborado pela Equipa Técnica, o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), onde constam as atividades promovidas pelo Centro de Dia;
3. É afixado em local bem visível o Plano Semanal de Atividades;
4. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica em parceria com os Técnicos de Animação;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
6. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo é efetuada aquando da admissão do utente.

B) Cuidados Higiene Pessoal e Imagem

Os cuidados de higiene e de imagem respeitam a identidade, dignidade e confidencialidade de cada utente. É um serviço diário efectuado pelos colaboradores da instituição. São valorizados todos os aspectos que interferem nas características funcionais de cada utente. Os utentes são assim incentivados ao seu auto cuidado de forma tranquila e calma.

C) Cuidados de Saúde

O Centro de Dia possui apoio da Equipa Médica e de Enfermagem, contudo a Equipa Técnica deverá assegurar o encaminhamento e acompanhamento médico dos utentes, sempre que este seja solicitado ou se justifique.

A enfermeira afeta ao Centro de Dia realiza uma vez semana controlo da Tensão Arterial. Semanalmente procede à separação de medicação de acordo com a indicação terapêutica. Pontualmente presta outros serviços sempre que solicitados e de acordo com a necessidade verificada.

O processo clínico de cada utente é individual, assim como registo de todas as diligências acompanhadas pelos colaboradores e de outras desde que sejam do conhecimento da Equipa Técnica, com informação do próprio ou do familiar responsável.

Norma 21ª

Apoio na aquisição de bens e serviços

Quando o utente solicita é assegurado o apoio na aquisição de bens e/ou serviços, nomeadamente medicamentos, fraldas, pensos, roupa e outros, assim como o pagamento de consultas, exames complementares, etc.

A responsável pelo apoio na aquisição dos mesmos é a chefe de sector que controla e verifica todas compras.

Todos os utentes são incentivados a efetuar essas diligências, no sentido de promover e manter o seu grau de autonomia e capacidade de decisão, sendo efetuada essa aquisição somente em situações que o justifiquem, por vários fatores, estado atual de saúde, distância dos serviços, necessidade de transporte, entre outros, analisados pontualmente.

No que se refere à manutenção e conservação das Ajudas Técnicas de propriedade dos utentes, deve orientar-se como aquisição de bens ou serviços, verificando a Equipa Técnica o seu estado e assegurando a sua manutenção e conservação o proprietário.

Norma 22ª
Saídas, Passeios ou Deslocações

1. As saídas diárias dos utentes são livres, de acordo com os horários estipulados dando conhecimento à Directora Técnica ou a quem a substitua.
2. Todas as saídas e passeios individuais de cada utente, para fora da freguesia, serão autorizados desde que seja do conhecimento da Equipa Técnica do Centro de Dia e de algum familiar responsável, salvo excepções em que se considere necessária outra diligência, pela Equipa Técnica.

Norma 23ª
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com legislação/normativas em vigor.

Norma 24ª
Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro de Dia, compete a um técnico licenciado em ciências sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixado em lugar bem visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Chefe de Sector da resposta social.

Capítulo IV
Direitos e Deveres
Norma 25ª
Direitos dos Utentes

Constituem Direitos do Utente:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares que digam respeito às suas responsabilidades;
2. Ser informado dos serviços existentes no Estabelecimento e normas de funcionamento;
3. Ter conhecimento da sua situação de saúde, salvo contra-indicação médica, tendo oportunidade de participar no seu Plano Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental, livre de restrições físicas a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Exercer os seus direitos, podendo sugerir mudanças do funcionamento dos serviços;
6. Ter assegurada a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico,
7. Poder participar nas tarefas diárias do Estabelecimento, na realizaçao de serviços para o mesmo ou nas actividades de animação/ocupação;
8. Ser tratado pelo seu próprio nome com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
9. Fazer um uso normal e correcto de todas as instalações que lhe forem destinadas;
10. Zelar pela manutenção do mobiliário, paredes e equipamentos das instalações;
11. Alimentação sadia e adequada às suas necessidades;
12. Receber visitas, no horário definido.

Norma 26ª
Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento do Estabelecimento;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, funcionários e dirigentes do Estabelecimento;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidade física e mental;
5. Colaborar de modo a manter limpos e arrumados os espaços que utiliza;

6. Comunicar à direção técnica ou colaboradores de serviço, as saídas que impliquem ausência prolongada;
7. Participar nas reuniões de Utentes;
8. Guardar sigilo sobre eventuais situações do foro privado dos colegas/pares;
9. Ter peças de vestuário em quantidade e qualidade de forma a poder manter uma boa higiene e dignidade pessoal;
10. Pagar pontualmente a comparticipação familiar afixada conforme o acordado no Contrato de Prestação de Serviços;
11. Não usar qualquer tipo de utensílio eléctrico, ou qualquer outro que produza fogo ou chama.

Norma 27ª
Direitos da Direçao da Casa do Povo

1. Desenvolver uma organização Interna devidamente funcional para a prestação da sua resposta social.
2. Desenvolver um regulamento Interno com normas de bom funcionamento.
3. Estar equipada devidamente para uma melhor qualidade de serviços prestados.
4. Recrutar pessoal devidamente formado para a problemática da população idosa
5. Estabelecer contratos com os utentes e seus responsáveis.
6. Promover no sentido dos dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
8. Ver respeitado o seu património;
9. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
10. Exigir dos trabalhadores o cumprimento de todos os seus deveres e garantir os seus direitos.
11. Exigir dos utentes e seus responsáveis o cumprimento do regulamento interno;
12. Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma 28ª
Deveres da Direção da Casa do Povo de Vilarandelo

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática bio psicossocial das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação familiar;
4. Potenciar a integração social.
5. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
6. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
7. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
8. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
9. Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia

Norma 29ª
Depósito e guarda dos bens dos Utentes

Esta Instituição não se responsabiliza pelo extravio de valores, quer em dinheiro quer em ouro, prata ou outros artigos de valor, durante a estadia do utente. É aconselhado que não transportem consigo qualquer objeto ou artigo de valor, desde que os mesmos não tenham sido guardados, temporariamente, no cofre da Instituição.

Norma 30ª
Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos

1. No sentido de prevenir Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos, a Diretora Técnica deverá promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal), prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Centro de Dia.
2. A Casa do Povo de Vilarandelo tem uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, descrita numa instrução de trabalho própria.
3. Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos que ocorra dentro da mesma ou fora dela envolvendo os seus utentes, deve de imediato, comunicar à DT da respetiva resposta social que deverá registar a situação na **Notificação de Situações de Maus Tratos.**

4. Desta forma, qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com o procedimento definido e os mecanismos de sanção previstos:

a. Quando **o colaborador** é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou familiares, este deverá comunicar a ocorrência à DT da valência, ou quem a substitua, com a maior brevidade possível, e escrever toda a informação numa ficha de ocorrências.

b. De acordo com a gravidade da situação, o utente e/ou familiares poderão ser repreendidos verbalmente, podendo **a Casa do Povo de Vilarandelo**, em casos de extrema gravidade, **mediante o parecer da DT, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias**;

c. Quando **o utente** é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal, por parte dos colaboradores, a DT apura os factos ocorridos com o maior rigor possível, comunicando à Direção da Instituição que, em reunião, mediante a gravidade dos factos decide iniciar ou não um inquérito de averiguações antes de decorrido um mês da tomada de conhecimento. A Direção nomeia um inquiridor e mediante o parecer deste, em reunião decide arquivar, aplicar uma advertência verbal com anotação no processo individual ou instaurar um processo disciplinar. De acordo com a gravidade dos factos apurados as sanções serão as seguintes:

   Factos de menor gravidade – o colaborador terá uma repreensão verbal, com registo no processo individual;

   Factos de gravidade moderada – o colaborador terá uma repreensão registada e **suspensão do trabalho com perda de retribuição;**

   Factos de Extrema Gravidade - **Despedimento sem qualquer indemnização ou compensação.**

   NOTA: A terceira repreensão verbal ou registada será considerada facto de extrema gravidade.

d. **Quando o colaborador infringe qualquer dever referido no ponto 4.2 do Manual de Acolhimento Geral, o procedimento a adotar é o mesmo** da alínea anterior;

e. Quando as situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal ocorrem **entre pares**, os colaboradores deverão comunicar à DT que, de acordo com a gravidade da situação, o utentes poderão ser repreendidos verbalmente, podendo **a Casa do Povo de Vilarandelo**, em casos de extrema gravidade, **mediante o parecer da DT e da Direção, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias**

5. Nos casos em que as situações de negligência, abusos ou maus-tratos ocorridas no Centro de Dia, cuja gravidade o justifique, serão comunicadas às autoridades competentes (Polícia ou Ministério Público) pela Direção da Instituição.

6. No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, depois de uma ida a casa, as colaboradoras avisam de imediato DT para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a DT detetar que esses maus-tratos advêm da família, esta avisa a Direção da Instituição que comunicará às autoridades competentes (Polícia ou Ministério Público).

7. Sempre que a DT considerar pertinente solicita o parecer/intervenção da psicóloga da instituição.

Norma 31ª
Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a Casa do Povo de Vilarandelo deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que é renovado automaticamente todos os anos.

Norma 32ª
Vigência, Renovação, Alteração e Cessação da Prestação de Serviços

1) O contrato entra em vigor no momento em que é assinado pelas partes e é renovado automaticamente todos os anos.
2) O contrato pode ser alterado sempre que se verifiquem atualizações na situação socioeconómica do agregado familiar do utente ou nas comparticipações familiares, conforme definido no regulamento interno da resposta social respetiva.
3) A prestação de serviços cessa ou pode ser suspensa, quando:
    i) Por acordo das partes ou a não renovação, o qual deverá ser reduzido a escrito;
    ii) Caducidade, a qual ocorre nas seguintes circunstâncias:
        (a) Falecimento do utente;
        (b) Impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços;
        (c) Dissolução da Casa do Povo de Vilarandelo;
        (d) Ausência do utente por um período superior a 30 dias sem motivo justificativo.
4) Revogação por uma das partes, com a antecedência de 60 dias ou 30 dias, consoante a iniciativa seja do 1.º ou do 2.º contratante, respetivamente.
5) As consequências do não cumprimento do período de aviso prévio terão como punição o pagamento da comparticipação na sua totalidade por parte do utente.

6) O contrato cessa ainda pelos seguintes motivos:
   i. Não pagamento da comparticipação mensal;
   ii. Sempre que o utente ou o(s) seu(s) familiar(es), não aceitem as orientações prestadas pelo segundo outorgante, quanto ao funcionamento do serviço prestado;
   iii. Inadequaçao dos serviços às necessidades do cliente, bem assim como a inadaptação do cliente aos serviços;
   iv. Incumprimento do regulamento interno.

Norma 33ª
Livro de reclamações e Caixa de sugestões

A Diretora Técnica ou qualquer profissional do Centro de Dia estão à disposição para receber sugestões e reclamações apresentadas pelos residentes e seus familiares, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados, contribuindo assim para o melhor funcionamento da resposta social e bem estar de todos.

No que refere o número anterior, as sugestões também podem ser depositadas na caixa para o efeito;

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer profissional do Centro de Dia.

Capitulo V
Disposições Finais

Norma 34ª
Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal/significativo, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à daa da sua entrada em vigor, conforme dispões a alínea b), do n.º 2, do art.º 30 do Decreto-Lei n.º 64/2007.

4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou seu representante legal/significativo no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 35ª
Integração de lacunas

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

Norma 36ª
Política de Proteção de Dados

A Casa do Povo de Vilarandelo regula a sua atividade pelo mais absoluto respeito da privacidade de todos/as os/as seus/suas clientes e familiares, associados/as, colaboradores/as, parceiros, fornecedores e demais agentes que beneficia e/ou com os/as quais colabora.

Nesta medida, a Casa do Povo de Vilarandelo tem definida uma Política de Proteção de Dados que responde eficazmente a todos os preceitos éticos e legais, de acordo com o definido pelo nº 2 do Art.º 24º do Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016. O objetivo da Política de Proteção de Dados é o de estabelecer uma orientação para a ação que garanta um nível de proteção de dados que atenda não só à legislação em vigor, mas também às necessidades dos clientes e respetivos processos de trabalho obrigatórios na Organização.

Nos termos do exposto, a orienta, enquadra e informa toda a ação institucional, definindo procedimentos de carácter obrigatório, princípios de atuação, direitos e obrigações. Os dados pessoais de todos/as os/as clientes da Casa do Povo de Vilarandelo (incluindo os dados de encarregados/as de educação, significativos/as e/ou representantes legais) são tratados de acordo com o supracitado Regulamento e demais legislação e toda a atividade profissional dos/as colaboradores/as da instituição se regula pelo respeito da privacidade dos/as seus/suas clientes.

A Política de Proteção de Dados da Casa do Povo de Vilarandelo encontra-se disponível para consulta em todas as respostas sociais e serviços da Instituição, bem como no sítio da internet www.casapovovilarandelo.com

Norma 37ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 28/03/2022

Direção da Casa do Povo de Vilarandelo

O Presidente da Instituição

Isabel Sequeira

(Isabel Maria Nogueira Sequeira)

Declaro que tomei conhecimento e aceito o conteúdo do Regulamento Interno, atual em vigor na data _____, que me foi entregue.

O Utente _____

Representante Legal/Pessoa Significativa_____

Data:_____