

Lhs
R. Ant. 

Regulamento Interno

Resposta Social de Centro de Dia



Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga

Índice		2
Capítulo I	Disposições Gerais	4
Artigo 1º	Âmbito e Denominação	4
Artigo 2º	Legislação aplicável	4
Artigo 3º	Natureza e princípios gerais	4
Artigo 4º	Objetivos da resposta social de Centro de Dia	5
Capítulo II	Da Admissão dos Clientes	5
Artigo 5º	Clientes e sua admissão	5
Artigo 6º	Condições gerais de admissão	5
Artigo 7º	Critérios de admissão	6
Artigo 8º	Processo de admissão de candidatura	6
Artigo 9º	Da Admissão	7
Artigo 10º	Decisão	7
Artigo 11º	Lista de Espera	8
Artigo 12º	Acolhimento de novos clientes	8
Artigo 13º	Período de Acolhimento	8
Artigo 14º	Processo individual do Cliente	9
Capítulo III	Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento	10
Artigo 15º	Serviços Prestados	10
Artigo 16º	Transporte	11
Artigo 17º	Nutrição e Alimentação	11
Artigo 18º	Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem	12
Artigo 19º	Atividades Socioculturais, Lúdico recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva	12
Artigo 20º	Aquisição de bens e serviços	12
Artigo 21º	Cuidados de Enfermagem, assistência médica e assistência medicamentosa	13
Artigo 22º	Situações de emergência	13
Artigo 23º	Prevenção de situações de negligência e maus tratos	14
Artigo 24º	Horário de funcionamento	14
Artigo 25º	Regras gerais de funcionamento	14
Artigo 26º	Contacto com familiar ou pessoa responsável pelo cliente	14
Artigo 27º	Garantia dos Clientes	15
Artigo 28º	Visitas	15
Artigo 29º	Saídas da instituição	15
Artigo 30º	Alimentos e bebidas	15
Artigo 31º	Roupas e objetos pessoais	16
Artigo 32º	Deposito e guarda dos bens do cliente	16
Capítulo IV	Do financiamento do Centro de Dia	16
Artigo 33º	Sustentabilidade Financeira	16
Artigo 34º	Proporcionalidade das participações familiares	16
Artigo 35º	Comparticipação familiar	17
Artigo 36º	Do Pagamento	17
Artigo 37º	Revisão anual das participações familiares	18
Artigo 38º	Cálculo de rendimento 'per capita	18



Artigo 39º	Agregado familiar	18
Artigo 40º	Rendimentos	19
Artigo 41º	Despesas Fixas	19
Artigo 42º	Prova dos Rendimentos e Despesas	20
Artigo 43º	Redução da comparticipação familiar	20
Artigo 44º	Situações especiais	20
Capítulo V	Instalações e Recursos Humanos	21
Artigo 45º	Instalações	21
Artigo 46º	Do pessoal	21
Artigo 47º	Da Direção Técnica	22
Artigo 48º	Do Pessoal Técnico	23
Artigo 49º	Do economato	24
Artigo 50º	Do Ajudante de Ação Direta	24
Artigo 51º	Do Pessoal Administrativo	25
Artigo 52º	Do Pessoal da Cozinha	25
Artigo 53º	Do pessoal auxiliar	25
Artigo 54º	Outro Pessoal	26
Capítulo VI	Direitos e Deveres	26
Artigo 55º	Direitos dos Clientes	26
Artigo 56º	Deveres dos Clientes	26
Artigo 57º	Direitos dos Familiares	27
Artigo 58º	Deveres dos Familiares	28
Artigo 59º	Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	28
Artigo 60º	Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	29
Capítulo VII	Condições de Acolhimento no Centro de Dia	29
Artigo 61º	Contrato de Prestação de Serviços	29
Artigo 62º	Cessação do Contrato	30
Capítulo VIII	Sugestões e Reclamações	31
Artigo 63º	Sugestões e reclamações	31
Artigo 64	Livro de Reclamações	31
Capítulo IX	Disposições Finais	31
Artigo 65º	Cooperação	31
Artigo 66º	Casos Omissos e execução de normas	31
Artigo 67º	Resolução de diferendos	32
Artigo 68º	Alterações ao Regulamento	32
Artigo 69º	Entrada em vigor	32
Anexo 1		33
Anexo 2		34



Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1.º

Âmbito e Denominação

1. Entende-se por Centro de Dia, a resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio familiar.
2. A Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga (adiante designada por FNSCFVV), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram aprovados pelo Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro alterados pelo decreto-lei n.º 402/85 de 11 de Outubro. A Fundação encontra-se reconhecida pelo Despacho em 29 de Novembro de 2000, e o respetivo registo foi lavrado em 12 de Dezembro de 2000 pela inscrição n.º 47/00 de fl. 28 à fl. 28 v.º. do livro n.º 6 das Fundações da Solidariedade Social.
3. O Centro de Dia tem uma capacidade máxima de 20 clientes.
4. O presente regulamento interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível de gestão das respostas sociais.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

Os principais legislativos pela qual se regem a resposta de centro de dia, são:

- a) Estatutos da Instituição (ultima revisão);
- b) Regulamento Interno da resposta social de centro de dia;
- c) Guia Técnico da ex-DGAS, de junho 1998;
- d) Decreto- Lei n.º 172-A/ 2014, de 14 de Novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- e) Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- f) “Circulares de orientação técnica, acordadas em sede de CNC”
- g) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimento de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra ordenacional”, com nova redação pelo Decreto-lei n.º 126 - A/ 2021 de 31 de Dezembro;
- h) “Protocolo de Cooperação em vigor”
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

Natureza e Princípios Gerais

1. A resposta de Centro de Dia destina-se a acolher pessoas idosas desinseridas do meio familiar e/ou social não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pelo usufruto do serviço;
3. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Centro de Dia, os princípios de natureza humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

Artigo 4º

Objetivos da Resposta Social de Centro de Dia

Os objetivos da resposta social de Centro de Dia são os seguintes:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa;
- b) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a 'livre expressão' de opinião;
- d) Assegurar o tratamento e o acompanhamento psicossocial;
- e) Favorecer os sentimentos de interação, auto estima e segurança;
- f) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

Capítulo II

Da Admissão dos Clientes

Artigo 5º

Clientes e sua admissão

São condições de admissão:

1. Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, raça ou religião, sendo única condição a existência de vagas.
2. O processo de admissão tem lugar após a abertura de uma vaga na resposta social.

Artigo 6º

Condições gerais de admissão

1. São considerados clientes do Centro de Dia da FNSCFVV, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento.



2. A admissão compete ao Conselho de Administração com base num parecer técnico elaborado pelo Diretor Técnico e Equipa Técnica e obedece às seguintes condições de admissão:
 - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, podendo a instituição integrar pessoas de idade inferior a 65 anos em casos excecionais, cuja situação social/ económica de âmbito da saúde o justifique e após estudo da equipa técnica da Instituição;
 - b) Manifeste vontade em ser admitido nos termos do ponto 1 do artigo 3º do presente regulamento.

Artigo 7º

Critérios de admissão

1. São critérios de admissão na seleção dos clientes:
 - a) Situação de carência económica, que não garanta a sua subsistência (critério de ponderação = 25%);
 - b) Falta de apoio familiar (critério de ponderação = 20%);
 - c) Isolamento social e/ ou geográfico (critério de ponderação = 17.50%);
 - d) Situação de dependência relativa (que pela sua condição física e psíquica percam a sua autonomia) (critério de ponderação = 12.50%);
 - e) Residente e natural da freguesia de Valongo do Vouga ou no concelho de Águeda (critério de ponderação = 10%);
 - f) Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 7.50%);
 - g) Vontade expressa do cliente em frequentar o centro de dia (critério de ponderação = 5%);
 - h) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge já a frequentar a instituição (critério de ponderação = 2.50%)
2. Os critérios de prioridade na seleção dos clientes serão encontrados pela conjugação de critérios de ponderação e em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição.

Artigo 8º

Processo de admissão da candidatura

1. O pedido de admissão será subscrito pela pessoa candidata ou por seu representante e deverá ser apresentado nos serviços administrativos da FNSCFVV ou enviado por email para efeitos de registo cronológico;
2. O pedido é registado na instituição em tempo próprio;
3. Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

Documentos do candidato:

- a) N.º do Bilhete de identificação do candidato ou Cartão de Cidadão;
- b) N.º do Cartão de contribuinte;
- c) N.º do Cartão de beneficiário/ pensionista da Segurança Social;
- d) N.º do Cartão de utente (SNS), indicação do Centro de Saúde e médico de família;
- e) Declaração dos rendimentos anuais, referentes a pensões;
- f) Declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais) e/ ou declaração de outros rendimentos anuais;
- g) Declaração dos rendimentos anuais do cônjuge (caso exista), referente a pensões;
- h) Declaração de gastos mensais fixos como medicação, entre outros;
- i) Relatório sobre a situação clínica atual do cliente elaborado pelo médico assistente habitual.

Documentos do(s) Responsável(is) Legal

- a) N.º do Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão;
 - b) N.º do Cartão de Contribuinte;
 - c) Morada completa e atualizada, bem como todos os contactos possíveis.
4. O período de candidatura decorre durante os 12 meses do ano, no horário das 10 – 16 horas.
 5. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 3 do mesmo artigo deverão ser entregues no ato de inscrição.
 6. Em situações especiais pode ser solicitada certidões de sentença judicial que determine a tutela / curatela.
 7. 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 dados em falta.

Artigo 9º

Da Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico e respetiva Equipa Técnica, a quem compete elaborar a entrevista inicial para avaliação dos requisitos com fim à admissão dos clientes para a resposta social de Centro de Dia e submeter à decisão de entidade competente.
2. É competente para decidir o Conselho de Administração.

Artigo 10º

Decisão

1. Havendo vaga e após a decisão do Conselho de Administração, o utente e/ou seu representante legal é informado da decisão de integração através de contacto telefónico.
2. Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em livro próprio, sendo-lhe dado conhecimento quais os critérios de ponderação e sua posição na lista de espera.



3. Os clientes serão acolhidos de acordo com os procedimentos em vigor no manual de acolhimento da resposta social de centro de dia.

Artigo 11º

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente fica inscrito em lista de espera registado em livro ou ficheiro próprio;
2. A não renovação de inscrição no prazo de dois anos perde a sua validade.
3. Os critérios de retirada da Lista de Espera são:
 - a) Desistência do próprio e/ou familiar responsável;
 - b) Integração em outra resposta social/ instituição;
 - c) Necessitar de cuidados médicos especializados;
 - d) Não cumprir os critérios mencionados no ponto 2 deste mesmo artigo;
 - e) Falecimento.

Artigo 12º

Acolhimento de novos clientes

1. O acolhimento inicial é efetuado pelo Diretor Técnico ou por quem este designar para o acolher, assim como à família, dando a conhecer os espaços do centro de dia a utilizar pelo cliente, facultando informações sobre os procedimentos a nível diário, de forma a prestar um acolhimento de maior proximidade e atenção a cada um. A sua receção é realizada com base numa data acordada previamente com a família.
2. Será feita a apresentação dos clientes ao pessoal técnico e auxiliar.
3. Será feita a apresentação aos outros clientes.
4. Durante o período de acolhimento deverá ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
5. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia no centro de dia;
 - b) A responsabilidade de providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

Artigo 13º

Período de Acolhimento

1. O período de Acolhimento terá a duração de 30 dias.
2. Sendo este período, de adaptação, tem como objetivo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e de proximidade, facilitadores deste processo.
3. Após este período de acolhimento, é elaborado um relatório final sobre o processo de



integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente.

4. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Artigo 14º

Processo Individual do Cliente

1. Deverá o cliente assinar uma declaração em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Cliente.
2. Cada cliente tem um processo individual, do qual consta, para além de identificação pessoal, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades especiais, bem como outros elementos.
3. A FNSCFVV obriga-se a atualizar trimestralmente o processo individual a que alude o ponto 2, que será arquivado em local próprio na Instituição, em condições que garantam a confidencialidade de informação nele contida, e que será organizado em três vertentes:
 - a) **Processo administrativo** que deverá conter:
 - Ficha de Utente;
 - Ficha de Inscrição com identificação do cliente, data de nascimento, estado civil e nacionalidade e respetivas cópias dos documentos de identificação;
 - Data de entrada e de saída com indicação da data e do motivo;
 - Ficha de Contactos com nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Indicação do médico assistente e do respetivo contacto;
 - Contrato de prestação de serviços celebrado entre clientes/família e Instituição e adendas ao contrato;
 - Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
 - Documentos probatórios para fórmula de cálculo da comparticipação familiar;
 - Referência da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada cliente;
 - Outras informações de interesse;
 - b) **Processo social** que deverá conter:
 - Processo individual de cuidados (PIC) e respetivas atualizações;
 - Fichas de avaliação de diagnóstico (FAD) por área de intervenção;
 - Processo psicossocial;
 - Processo de Animação Sociocultural;



- Processo de saúde: relatório clínico atualizado, prescrições de dietas alimentares, caso existam, indicação terapêutica, outros;
 - Registos vários: registo de presenças, registo dos cuidados diários prestados ao cliente, entre outros;
 - Registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao cliente e seu agregado familiar;
 - Registo de ocorrências anómalas;
 - Outras informações de interesse.
4. O Centro de Dia poderá dispensar a prévia realização de inquérito social ou de exame médico, nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente.

Capítulo III Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento

Artigo 15º Serviços prestados

1. O Centro de Dia da FNCSFVV presta os seguintes serviços:
 - Transporte da residência para a Instituição e vice-versa;
 - Nutrição e Alimentação;
 - Cuidados de higiene pessoal (um banho por semana mediante disponibilidade e avaliação da necessidade da equipa técnica);
 - Atividades Socioculturais, lúdico recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - Aquisição de bens e serviços (uma vez por semana);
 - Cuidados de enfermagem, assistência médica e assistência medicamentosa, mediante disponibilidade e avaliação da necessidade da equipa técnica e da equipa de saúde)
 - O apoio em situações de emergência;
 - Promoção de sociabilidade e das regras inter-geracionais;
 - Férias organizadas;
 - Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - Apoio/ acompanhamento psicossocial;
2. O Centro de Dia pode promover, além dos serviços referidos no número anterior e sempre que o Conselho de Administração após parecer técnico assim o entender, outros serviços, considerados como serviços extras. Estes serviços extras constam de preçário em vigor (em anexo), podendo ser atualizado sempre que necessário, a saber:
 - Jantar;
 - Lavagem e tratamento de roupas;
 - Acompanhamento aos serviços de saúde;
 - Acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;
 - Serviços de refeições ao domicílio ao fim de semana;



- Serviços de higiene pessoal no domicílio;
 - Cuidados de Imagem.
3. Todos os clientes têm direito às atividades planeadas, desde que queiram participar, bem como aos serviços prestados.

Artigo 16º

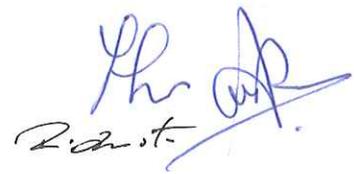
Transporte

1. A instituição dispõe de transporte para os clientes do Centro de Dia da residência para a instituição e vice-versa.
2. Todos os clientes/utentes que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
3. O horário previsto para a realização do transporte referido no ponto anterior, é compreendido entre as 8h30m e as 10h e no horário das 16h30 às 18h.
4. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da instituição deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 - b) Utilizar corretamente os cintos de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar do transporte.
5. Pode a instituição, a pedido do cliente e/ ou familiar e perante disponibilidade da mesma, fornecer transporte e respetivo acompanhamento fora da freguesia a serviços de saúde e outros, mediante tabela fixada em local próprio.

Artigo 17º

Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço (servido no período das 12 horas às 13 horas), e lanche (servido no período das 16 horas às 16 horas e 30 minutos).
2. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - Almoço, composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta ou sobremesa, bebida;
 - Lanche, composto por leite/ chá/ café e pão e manteiga/ marmelada, fiambre, chouriço, compota, queijo.
3. As refeições do almoço e lanche, por via de regra serão servidas no refeitório.
4. Sempre que o Diretor Técnico o determine, as refeições poderão ser noutra lugar e noutra horário que julgue conveniente e adequado.
5. A instituição garante também um suplemento alimentar (chá e bolachas) a meio da manhã, e sopa extra para levar para casa, caso os clientes o pretendam.
6. Poderá ser servido o jantar, considerado como um serviço suplementar e que consta do preçário em vigor;



7. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
8. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
9. É expressamente proibido ao cliente, guardar alimentos perecíveis na sala de atividades e respetivos armários, devendo solicitar o seu armazenamento na cozinha ou outro local apropriado.

Artigo 18º

Cuidados de higiene pessoal e de imagem

1. A instituição disponibiliza gratuitamente um serviço de higiene pessoal que se baseia na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente um banho assistido. Pode a instituição disponibilizar mediante pagamento extra, prestar um maior número de banhos assistidos.
2. A instituição disponibiliza gratuitamente o serviço de muda de fralda, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.
3. A instituição disponibiliza ainda, cuidados de imagem, realizado no espaço institucional, mais concretamente serviço de cabeleireiro, manicure e pédicure, mediante o pagamento conforme tabela fixada em local próprio.

Artigo 19º

Atividades Socioculturais, lúdico- recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. A instituição disponibiliza aos seus clientes um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do animador sociocultural.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não estejam capazes de o fazer.
5. Os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Artigo 20º

Aquisição de bens e serviços

1. A instituição disponibiliza um dia por semana, preferencialmente o dia de sexta-feira, para a aquisição de bens e serviços aos clientes do centro de dia.
2. A aquisição de bens e serviços é realizada pelos colaboradores da instituição, designada pelo Diretor Técnico;



3. A instituição indicará para este serviço colaboradores que possuam competências necessárias de forma a assegurar a autonomia, privacidade, segurança do cliente e honestidade em relação aos seus pertences.
4. Este serviço deverá ser solicitado atempadamente e registrado em impresso próprio, sendo que:
 - a) Todas as ações que envolvam transações financeiras, realizadas pelos colaboradores em nome do cliente, deverão ser registradas bem como sustentadas por comprovativos entregues ao cliente e/ ou significativos;
 - b) Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este deve verificá-lo contando o à sua frente;
 - c) Sempre que o colaborador efetuar uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e o troco. O troco, quando existe, deverá ser contado á frente do cliente, e se necessário referenciar a quantia que o cliente tinha entregue;
 - d) O colaborador deverá devolver, sempre, o dinheiro ao cliente ou à instituição, se por algum motivo de força maior não for possível realizar o pedido solicitado;
 - e) Devem estar identificadas as situações em que o colaborador recebe dinheiro diretamente do cliente.

Artigo 21º

Cuidados de enfermagem, assistência médica e assistência medicamentosa

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ ou do próprio cliente, no entanto, sempre que se justifique, a instituição proporciona a prestação de serviços de assistência médica, enfermagem e administração de medicamentos;
2. Sempre que necessário, o cliente poderá ser consultado pelo médico da instituição, em dia marcado, devendo informar atempadamente para que a enfermeira programe convenientemente a marcação das consultas;
3. A medicação a administrar a cada cliente é preparada pelos familiares ou, caso solicitado, pela enfermeira da instituição;
4. A instituição disponibiliza os serviços de enfermagem, nomeadamente avaliação de sinais vitais, pensos, marcação de consultas externas, entre outros.

Artigo 22º

Situações de Emergência

1. Em situações de doença ou acidente são prestados os primeiros socorros, e acionada emergência médica – INEM.
2. Em situações de emergência/ urgência os clientes do centro de dia serão conduzidos aos serviços hospitalares, é informado o familiar de referência dando conhecimento do incidente, sendo da necessidade de deslocação ao hospital para o devido acompanhamento do seu familiar.



3. Excepcionalmente e em caso de indisponibilidade total por parte da família, os clientes podem mediante disponibilidade da instituição efetuar o respetivo acompanhamento, até que a presença do familiar seja assegurado.

Artigo 23º

Prevenção de situações de negligência e maus tratos

1. A Instituição possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus tratos, fixado em local próprio e disponível para leitura.
2. Caso se verifique situações de negligência e/ ou maus tratos físicos, psicológicos e emocionais na relação entre os Colaboradores e Utentes, ou vice-versa, será feita averiguação interna prevista no respetivo manual.
3. Caso se verifiquem situações de Negligência, Abusos e Maus tratos a quando da saída do Cliente ao exterior (roubo, ambiente familiar ou outro) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
4. Em todas as situações expostas nos pontos 2. e 3. será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Artigo 24º

Horário de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira no horário das 8horas e 30minutos às 18horas.
2. O centro de dia encontra-se encerrado nos feriados nacionais, no feriado municipal, no dia 24 de Dezembro e dia 31 de Dezembro.

Artigo 25º

Regras gerais de funcionamento

1. Os horários das refeições e das visitas constam de documento escrito e exposto em local adequado.
2. A passagem de serviço deve ser feita, por escrito, em livro próprio – livro de ocorrências.
3. A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes devem reger-se pelas normas em vigor.
4. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a instituição e o cliente;
5. Deve o Diretor, autorizado pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à Comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Artigo 26º

Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo cliente



1. A instituição reserva-se ao direito de contactar os familiares ou as pessoas mais próximas do cliente, sempre que o considerar relevante, quer por motivos de inadaptação quer por manifestação do cliente, quer por problemas de saúde e falecimento, entre outras.
2. Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação, do foro da saúde (internamento, exames médicos, entre outros) ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela instituição.

Artigo 27º

Garantia dos Clientes

Aos clientes do centro de dia é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidades pessoais, bem como pela reserva de intimidade da vida privada.

Artigo 28º

Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do centro de dia, contando que se efetive no período diário das 14 às 16 horas, de segunda a sexta-feira.
2. É permitida a visita aos clientes em outros horários, carecendo de aviso prévio e de autorização por parte da instituição.
3. É expressamente proibido às visitas dos clientes tirarem fotografias nas instalações da instituição, salvo com consentimento da direção da mesma;
4. É expressamente proibido a deslocação a compartimentos não autorizados, sem prévia autorização.

Artigo 29º

Saídas da Instituição

1. Os clientes do centro de dia dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do edifício da instituição, à exceção das zonas de serviço e de acesso restrito.
2. Os clientes devem comunicar ao Diretor, ou a alguém nomeado por ele, sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento, devendo para o mesmo assinar um termo de responsabilidade.
3. A Direção da Instituição pode condicionar as saídas (quer por vontade própria quer para atividades programadas) dos clientes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica, ou sempre que a família responsável o não permita.

Artigo 30º

Alimentos e Bebidas

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem dar conhecimento ao Diretor ou Vigilante dos alimentos provindos do exterior, não devendo estes ser ingeridos na sala de atividades, poderão para o efeito, utilizar as salas copas.

2. É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução na instituição de quaisquer bebidas alcoólicas.

Artigo 31º

Roupas e objetos pessoais

1. Os clientes deverão fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, bem como poderá trazer consigo os haveres estritamente pessoais.
2. A FNSCFVV não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não seja entregue á sua guarda.

Artigo 32º

Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos de valores, que os utentes lhe entreguem á sua guarda;
2. Neste caso é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente/ responsável e pelo colaborador que os recebe.
3. A lista de pertences é arquivada no processo individual do cliente.

Capitulo IV

Do financiamento do Centro de Dia

Artigo 33º

Sustentabilidade Financeira

1. O custo de funcionamento do centro de dia da FNSCFVV é suportado, de forma independente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo estado.
2. À FNSCFVV cumpre mobilizar para o centro de dia os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.
3. Aos clientes e suas famílias cumpre contribuir para os encargos do cliente no centro de dia, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mas ou menos recursos.

Artigo 34º

Proporcionalidade das participações familiares

A participação devida pela frequência na resposta de centro de dia, aqui abreviadamente designada por participação familiar, é determinada com base no Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e

a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, que assegura a diferenciação positiva no acesso dos cidadãos aos serviços e equipamentos sociais.

Artigo 35º

Comparticipação familiar

1. 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.
2. O montante da participação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 45% do rendimento 'per capita' do agregado familiar do cliente.
3. A FNSCFVV reserva-se o direito de elevar a percentagem estabelecida no artigo anterior até ao montante de 60% do rendimento 'per capita' relativamente aos clientes os serviços considerados extra-

Artigo 36º

Do Pagamento

1. Não estão incluídas na mensalidade, e serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis, as despesas abaixo descritas:
 - a) Medicamentos, Fraldas/ Pensos/ Resguardos. A instituição poderá disponibilizar este material a pedido do cliente e mediante tabela fixada em local próprio;
 - b) Consultas particulares;
 - c) Serviços de transporte e serviços externos fora dos limites da freguesia e respetivo acompanhamento. A instituição poderá disponibilizar este serviço a pedido do cliente e mediante tabela fixada em local próprio;
 - d) Cuidados de enfermagem ou de reabilitação extra instituição,
 - e) Funerais,
 - f) Ajudas técnicas/próteses. A instituição poderá disponibilizar este material de forma gratuita, a pedido do cliente/ família e mediante disponibilidade no banco de recursos de ajudas técnicas existentes na instituição;
 - g) Serviços de Ambulância e/ ou táxi;
 - h) Internamento em hospitais e clínicas particulares;
 - i) Chamadas telefónicas particulares;
 - j) Serviços de beleza personalizados;
 - k) Bens específicos de consumo pessoal.
2. A participação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da FNSCFVV, vencendo-se a primeira da admissão no centro de dia e as restantes até ao dia 10 de cada mês a que disserem respeito.
3. A participação familiar é paga pelo cliente ou pelo familiar responsável.



4. O atraso ou o não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%. Ultrapassados 22 dias úteis do prazo limite acima indicado somos a aplicar 10% de juros de mora.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias e após ser realizada uma análise individual do caso a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até a regularização da comparticipação familiar.

Artigo 37º

Revisão anual das comparticipações familiares

Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que, determinaram a respetiva fixação, as comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, no início do ano civil.

Artigo 38º

Cálculo de rendimento 'per capita'

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

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

2. Sendo:
 - a) RC = rendimento 'per capita' mensal
 - b) RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D = despesas mensais fixas
 - d) N = Número de elementos do agregado familiar

Artigo 39º

Agregado familiar

1. Integra o agregado familiar, além do cliente, o conjunto de pessoas ligadas entre si, por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimilares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoas em união de fato há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. 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;
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.



Artigo 40º Rendimentos

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado um montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, de invalidez, de 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) Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) De prediais – renda de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida dos subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso das partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado á habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários ou de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

Artigo 41º Despesas fixas

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - 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 e permanente;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI, relativo a ascendentes e outros familiares.
2. As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior serão reduzidas no rendimento líquido até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 42º

Prova dos rendimentos e despesas

1. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, nomeadamente a apresentação da declaração de IRS, respetiva nora de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
3. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a FNSCFVV, após a efetivação de diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação da resposta social de centro de dia por parte da FNSCFVV, implicam a suspensão do acolhimento do cliente na mesma até ao efetivo pagamento que forem devidas.

Artigo 43º

Redução da comparticipação familiar

1. Haverá redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência é igual a superior a 15 dias consecutivos.
2. Haverá redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência seja superior a 30 dias consecutivos.
3. Iniciando-se a frequência da resposta social de centro de dia na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá pagar 50% da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 44º

Situações especiais



1. O Conselho de Administração, sob parecer da Direção Técnica da FNSCFVV, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade. Constan do processo Individual do utente as evidências da decisão tomada pelo conselho de Administração.
2. Caducando o contrato de prestação de serviços, na sequência do falecimento do cliente, não será devida pela Instituição a devolução de quaisquer quantias relativa à mensalidade respeitante ao mês em que ocorre aquele decesso.

Capitulo V

Instalações e Recursos Humanos

Artigo 45º

Instalações

1. O centro de dia da FNSCFVV está sediado no equipamento 'Ualle Longum', na Rua Fundação Nossa Senhora da Conceição, n.º 226, lugar de Brunhido, 3750-811 Valongo do Vouga e as suas instalações são compostas por:
 - a) Sala de espera
 - b) Área administrativa (gabinete do Diretor Técnico, sala de reuniões, WC)
 - c) Secretaria
 - d) Área de Cuidados de saúde (gabinete e enfermagem, gabinete médico, alojamento temporário)
 - e) 6 WC (feminino, masculino e deficientes)
 - f) Refeitório
 - g) Cozinha (zona do Serviço de apoio domiciliário, zona de copa suja, zona de copa limpa, zona de preparação, zona de confeção, dispensa do dia, zona de frio)
 - h) Áreas reservadas ao pessoal (2 sala de pessoal, balneário/ vestuário)
 - i) Cabeleireira
 - j) Sala de estar/ convívio
 - k) 12 Quartos duplos com WC privativo
 - l) 10 Quartos individuais com WC privativo
 - m) Sala de banho assistido
 - n) 3 Salas copa de apoio ao lar
 - o) Arquivo morto
 - p) Zona de serviços (lavandaria, engomaria, rouparia, casa das máquinas)
 - q) Ginásio/ balneários
 - r) Quarto fúnebre

Artigo 46º

Do Pessoal



1. A Instituição é presidida pelo Conselho de Administração, que delega funções técnicas no Diretor Técnico.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Artigo 47º

Da Direção Técnica

1. O Centro de Dia é dirigido por um Diretor Técnico que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções do Conselho de Administração da FNSCFVV.
2. O Diretor Técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.
3. O Diretor Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.
4. Compete, em especial, à Direção Técnica do Centro de Dia:
 - a) Dirigir o funcionamento do equipamento/ resposta social dentro das regras definidas pelo Conselho de Administração, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - b) Criar 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;
 - c) Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
 - d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
 - e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
 - f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
 - g) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.
 - h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
 - i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
 - j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
 - k) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

- clientes;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
 - c) Fomentar a participação ativa dos clientes na vida diária do estabelecimento.
 - d) Investigar, integrado em equipas multidisciplinares, o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais atuar.
 - e) Planear, organizar e promover/desenvolver atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interação social.
 - f) Incentivar, fomentar e estimular as iniciativas dos indivíduos para que se organizem e decidam o seu projeto lúdico ou social, dependendo do grupo alvo e dos objetivos da intervenção.
 - g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar e atuar de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.

Artigo 49º

Do economato

Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares sob a orientação e supervisão do Tesoureiro.

Artigo 50º

Do Ajudante de Ação Direta

Incumbe ao Ajudante de Ação direta trabalhar diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas, nomeadamente:

- a) Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b) Procede ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os, através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- c) Assegura a alimentação regular dos utilizadores;
- d) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- e) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde, que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos, e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- f) Colabora nas atividades de animação/ocupação dos clientes;

- g) Conduz, se habilitado, as viaturas da instituição;
- h) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
- i) Desempenha outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

Artigo 51º

Do Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

- a) Executar as funções de Expediente, Arquivo e Dactilografia
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário);
- c) Proceder ao recebimento das mensalidades dos clientes;
- d) Proceder ao pagamento remunerações do pessoal;
- e) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- f) Controlar a assiduidade e pontualidade do restante do pessoal;
- g) Colaborar na preparação dos planos de férias e horário do pessoal.

Artigo 52º

Do Pessoal de Cozinha

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

1. Do Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Pequeno-almoço, Almoço, Lanche e Jantar;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- d) Colaborar na elaboração de ementas;
- e) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

2. Do Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- d) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- e) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 53º

Do pessoal auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar:

- a) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício, inclusive quartos (camas), wc, espaços comuns.
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos.
- c) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos quando necessário.



- d) Desempenhar funções de estafeta e proceder á distribuição de correspondência e valores por protocolo.
- e) Efetuar o transporte de cadáveres;
- f) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- g) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de diferenciação em que esta se integra.

Artigo 54º

Outro pessoal

1. Incumbe ao Enfermeiro prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência, administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão. Colabora com outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão. Procede juntamente com a Direção Técnica e equipa técnica, ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração.

Capitulo VI

Direitos e Deveres

Artigo 55º

Direitos dos Clientes

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
2. Ser informado das normas e regulamentos internos.
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
5. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor Técnico ou à Pessoa Responsável por esse processo.
7. Ter acesso às ementas semanais;
8. À inviolabilidade da correspondência;
9. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 56º

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as regras expressas no regulamento de acordo com o funcionamento dos serviços.
2. Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos



- mesmos, respeitando o pessoal ao serviço, bem como os outros clientes, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso e de bem-estar dentro da Instituição.
3. Colaborar com a Instituição na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, e informar das alterações das necessidades pessoais para que seja revisto o plano de cuidados individuais,
 4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da instituição.
 5. Liquidar pontualmente a comparticipação familiar que lhe tiver sido atribuída pela Direção.
 6. Custear as despesas estabelecidas no presente regulamento, nomeadamente pagar pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela se não incorporem.
 7. Zelar pelo asseio e conservação do equipamento existente nas instalações, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal
 8. Comunicar à Direção da FNSCFVV, atempadamente, as respetivas saídas e ausências, através da assinatura de termo de responsabilidade.
 9. Resolver eventuais situações de conflito com o Diretor Técnico ou Técnica de Serviço Social (ou na sua ausência, com outro técnico responsável) da instituição, não devendo entrar em diálogo direto, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva da instituição;
 10. Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva da instituição.
 11. Participar de modo ativo na vida da instituição, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno.
 12. Não ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
 13. Tomar consciência do que lhe é interdito fumar dentro do edifício e fazer-se acompanhar de animais domésticos.
 14. Cumprir e fazer cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.

Artigo 57º

Direitos dos familiares

Aos familiares ou responsáveis do cliente assiste o direito de:

1. No uso da sua condição, os familiares dos clientes têm direito de reclamação, em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, junto do Diretor Técnico e / ou do livro de reclamações.
2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto do Diretor Técnico.
3. Visitar o seu familiar, seguindo o estipulado neste regulamento.
4. Formalizar a rescisão do contrato de Prestação de Serviços desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua ausência por escrito.



5. Na ausência de uso das faculdades acima referidas, assiste aos familiares o direito de formalização da rescisão unilateral.
6. Levar o cliente para gozar férias, sempre que o desejarem, desde que o cumpram o estipulado no presente Regulamento.

Artigo 58º

Deveres dos familiares

Cumpre aos familiares ou responsáveis pelo cliente o dever de:

1. Manterem uma boa relação afetiva com o cliente, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico do mesmo.
2. Não distribuir bebidas alcoólicas ou alimentos aos clientes sem autorização do Diretor Técnico.
3. Assumirem o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres descritos neste regulamento.
4. Efetuarem o pagamento integral de todas as despesas caso o cliente adoça, esteja incapaz ou no seu eventual falecimento.

Artigo 59º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São direitos do FNSCFVV:

1. Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao cliente e/ou família ou seu responsável a devida reparação do mesmo.
2. Exigir ao cliente e/ou família ou seu responsável o respetivo pagamento da comparticipação familiar, que estará dentro das normas pré estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das comparticipações para as instituições particulares de solidariedade social.
3. Suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, 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, tais como, o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
4. Caso se verifique um agravamento do estado de saúde físico e/ ou psíquico do cliente e que coloque em causa a sua permanência na instituição (tentativas de fuga, agressividade para com colaboradores e utentes) pode a Instituição, após reunião com cliente/ familiares responsáveis suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços.
5. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúrias e calúnias por parte de seus clientes e/ ou familiares ou responsáveis, procederá esta instituição, através dos seus órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente, recorrer à via judicial.



6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeito no dia em que seja notificada ao cliente/familiar.

Artigo 60º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São deveres da FNSCFVV:

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta, assegurar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo um envelhecimento bem-sucedido.
2. Prestar ao cliente serviços de qualidade, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada.
3. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultações dos utilizadores.
4. Organizar um processo individual por cliente e mantê-lo atualizado.
5. Manter os ficheiros do pessoal atualizados.
6. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e condições de prestação.
7. Facultar ao cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos.
8. Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
9. Entregar uma cópia do regulamento da resposta social.
10. Assinar um contrato de prestação de serviços.

Capitulo VII

Condições de Acolhimento no Centro de Dia

Artigo 61º

Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento na resposta social de centro de dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral aceitação.
3. Para o efeito consignado no nº anterior, os clientes, seus familiares e/ou responsáveis, após entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. A estipulação de cláusulas especiais para a permanência na resposta social é obrigatoriamente reduzida a escrito.
5. O presente contrato é válido pelo período de dois anos, renovando-se por iguais períodos



caso não seja denunciado no termo das suas renovações, sendo o prazo para a sua denuncia um mês antecedente à data do termo do mesmo.

6. Sempre que ocorram alterações ao presente contrato, deverá ser lavrada uma adenda ao mesmo, constando as clausulas alteradas, que após aceites por ambas as partes, deverão ser datadas, assinadas e anexadas ao contrato de prestação de serviços em Centro de Dia.

Artigo 62º

Cessação do Contrato

1. O contrato de prestação de serviços poderá ser suspenso ou rescindido nas seguintes condições:
 - a) Desistência do cliente/ não adaptação do cliente;
 - b) Mudança de residência de familiares próximos;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Alteração das condições físicas e/ ou psíquicas do cliente que condicionem a adequada prestação de serviços;
 - e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f) Violação grave das regras do regulamento Interno, quando ponham em causa, ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como a prestação dos mesmos;
 - g) Falecimento.
2. Para a denúncia do contrato pelos motivos descritos nas alíneas a) e b), deverá ser respeitado o prazo de comunicação prévia de 30 dias.
3. A suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços em Centro de Dia são da competência do Conselho de Administração da FNSCFVV, após audição prévia do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
4. O cliente ou seu responsável podem por sua iniciativa e a todo o momento por termo ao contrato de prestação de serviços em Centro de Dia por mera declaração de vontade dirigida ao conselho de Administração, com antecedência mínima de 30 dias.
5. A decisão de suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços é notificada ao cliente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.
7. Após a suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços, os serviços administrativos promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês em curso e das despesas por parte do cliente, apurando o saldo da respetiva cota corrente.
8. É realizada a devolução de bens e valores à guarda da instituição, caso se verifique, devendo para o efeito ambas as partes assinar o termo de devolução das mesmas.
9. No caso de falecimento, será comunicada à família para comparecer na instituição em tempo útil e proceder à realização do respetivo funeral.

Capítulo VIII Sugestões e Reclamações

Artigo 63º Sugestões e reclamações

1. Qualquer reclamação oral realizada sobre os colaboradores ou sobre os serviços prestados é encaminhada para o Diretor Técnico, o qual marcará uma reunião com a pessoa responsável pela reclamação, com o objetivo de esclarecer todas as dúvidas existentes.
2. Caso o reclamante não fique devidamente satisfeito com o esclarecimento prestado, e caso seja sua intenção, é-lhe fornecido o livro de reclamações onde poderá expor por escrito a sua reclamação.
3. Sempre que os clientes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões que podem ser expostas num impresso próprio existente na Secretaria.

Artigo 64º Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a FNSCFVV, possui Livro de Reclamações físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da instituição sempre que desejado.
2. A instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017 - LEGISLAÇÃO - DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Capítulo IX Disposições Finais

Artigo 65º Cooperação

A FNSCFVV privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da instituição, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas, escolas e ainda com os serviços da Segurança Social e da Saúde, bem como com autarquias locais.

Artigo 66º Casos omissos e execução de normas

1. O Presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas

Lh
ap

superiores o exijam ou interesses internos da instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito, quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

2. Compete ao Conselho de Administração emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 67º

Resolução de diferendos

O foro da comarca de Águeda será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 68º

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. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno será comunicada ao cliente e/ou representante legal, 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.
3. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou familiar / representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 69º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 15/04/2024.
2. O Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração em: 22/02/2024.

Valongo do Vouga, 22 de Fevereiro de 2024

O Conselho de Administração


João Pedro Gasparino SCS
Fundação
Nossa Srª da Conceição
Freguesia de Valongo do Vouga


Anexo 1

DECLARAÇÃO (cliente)

Eu, _____ (nome do cliente), portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, declaro que recebi um exemplar do regulamento interno da resposta social de Centro de Dia da Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços da resposta social de Centro de Dia, que nesta data celebro com a Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista a ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, _____ de _____ de 20 _____

(assinatura do cliente)

Documento anexo:

- Cópia do CC/BI e Contribuinte

Jhr
R.2.1. - [assinatura]

Anexo 2

DECLARAÇÃO (família e/ou responsáveis)

Eu, _____ (nome do familiar e/ ou responsável), portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, na pessoa de responsável por _____,

declaro que recebi um exemplar do regulamento interno da resposta social de Centro de Dia da Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços da resposta social de Centro de Dia, que nesta data celebro com a Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista ao meu familiar ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, ____ de _____ de 20__

(assinatura do Familiar Responsável)

Documento anexo:

- Cópia do BI e Contribuinte