

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O **CSC - Centro Social de Calendário** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, no âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários e através de um acordo de cooperação celebrado em setembro de 1985 com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, **instalou um Centro de Dia**, na sua Sede Social, sita na Rua S. Julião, nº 720, da freguesia de Calendário, com o objetivo de prestação de um conjunto diversificado de serviços por forma a contribuir para a manutenção do idoso no seu meio natural de vida. Esta resposta social destina-se ainda, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Calendário ou do Concelho de Vila Nova de Famalicão.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado na legislação vigente que consta no **Anexo I** deste documento.

NORMA III

1. Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

2. Objetivos da Centro de Dia:

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
2. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
3. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
5. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
6. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
7. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
8. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
9. Potenciar a integração social;
10. Promover a intergeracionalidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;
2. Cuidados de higiene pessoal;
3. Cuidados de Imagem e conforto pessoal;
4. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
5. Administração de fármacos quando prescritos;
6. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

O Centro Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

1. Jantar;
2. Tratamento de roupa;
3. Transporte;
4. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
7. Outros Serviços, em função das necessidades dos utentes;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente, que por razões familiares, dependência, isolamento ou solidão não possam permanecer na sua residência;
2. Manifestar vontade de ser apoiado;
3. Ser natural, residente ou ligado afetivamente a Calendário ou à Instituição;

NORMA VI

Candidatura/Pré-Inscrição

1. Para efeitos de candidatura, o cliente e/ou familiar deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de pré-inscrição.
2. Os clientes que reúnam as condições de candidatura, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e a sua ficha de pré-inscrição arquivada em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA VII

CrITÉrios de Priorização na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos;
- c) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
- e) Idade do cliente;
- f) Iniciativa do cliente;
- g) Benfeitor da Liga de Amigos do CSC - Centro Social de Calendário;
- h) Familiar de colaborador/a ou dirigente.
- i) Qualquer outra que seja definida pela Direção.

1. A Direção poderá, excepcionalmente, admitir candidatos que não preencham os requisitos referidos nos números anteriores, se após aplicação dos critérios de prioridade definidos no número anterior ainda se mantiverem situações de igualdade de condições.
2. Após comunicação ao cliente de que foi admitido, a sua não comparência na data acordada ou manifestação de indisponibilidade para o início do serviço, implica anulação do processo de admissão.

3. As falsas declarações que forem verificadas, após a sua admissão, podem, só por si, justificar e implicar a anulação do contrato de prestação do serviço à pessoa idosa, independente do serviço prestado e do tempo que já tenha desde a sua admissão.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a ficha de pré-inscrição, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e a submeter à decisão da entidade competente.

2. É competente para decidir a Diretora Geral ou a Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

4. Como responsável perante o CSC - Centro Social de Calendário será indicado no ato da admissão, caso se justifique, um representante legal que se responsabiliza pelo cumprimento do presente Regulamento.

5. Para efeitos de admissão o cliente deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição, que contém a sua identificação e que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

5.1 Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

5.2 Fotocópia do Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

5.3 Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

5.4 Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro Subsistema a que o cliente pertença;

5.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

5.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

5.7 Fotocópia do IRS e nota de liquidação;

5.8 Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

6. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica;

7. A inscrição só será considerada válida quando entregue toda a documentação solicitada;

8. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

NORMA IX

Contrato

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre a Direção do CSC – Centro Social de Calendário e o cliente e/ou pessoa responsável e/ou seus familiares, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou pessoa responsável e/ou família, e arquivado outro no processo individual;

3. Sempre que se verificarem alterações ao contrato o mesmo é sujeito à aprovação de todas as partes.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

Nesta Instituição existe um programa de acolhimento que segue alguns procedimentos:

Após aprovação da Direção, mediante os pareceres favoráveis da Diretora Técnica e Diretora Geral, o cliente será admitido no Centro de Dia por um período experimental de um mês (30

dias). Ao longo deste período será avaliada a adaptação do cliente à realidade institucional e a adequação da Instituição às suas necessidades;

2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

2.1 Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

2.2 Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;

2.3 Apresentação dos outros clientes;

2.4 Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento

2.5 Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

2.6 Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

3. Ao familiar responsável será disponibilizado o presente Regulamento e será, no ato de admissão, celebrado um contrato de prestação de serviços, onde o responsável pelo cliente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e ainda a cumprir e fazer cumprir ao cliente todas as normas de funcionamento da Centro de Dia.

4. A Direção Técnica nomeia a colaboradora que irá acompanhar a fase de adaptação;

5. Serão registadas todas as ocorrências e comunicada ao responsável do cliente;

6. Se os pareceres técnicos indicarem uma não adaptação ao ambiente institucional, durante o período experimental, este fato será comunicado à pessoa responsável. A Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Caso a inadaptação persistir, é dada possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Plano de Desenvolvimento Individual do Cliente

A Equipa Técnica, tendo por base as competências e potencialidades do cliente e expectativas da família, elabora o Plano de Desenvolvimento Individual. O Plano de Desenvolvimento Individual é avaliado e revisto sempre que necessário e no mínimo, duas vezes por cada ano civil, através do envolvimento de todos os interlocutores.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. A Instituição organiza o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número definitivo após a celebração do contrato;

2. Do Processo Individual do Cliente consta:

2.1 Identificação do cliente;

2.2 Data de início da prestação de serviços;

2.3 Identificação e contato do familiar ou responsável;

2.4 Identificação e contato do médico assistente;

2.5 Identificação da situação social;

2.6 Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

2.7 Programação dos cuidados e serviços;

2.8 Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

2.9 Contrato de prestação de serviços;

2.10 Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

3. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia funciona todos os dias uteis das 9h30 às 18h30.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O valor da mensalidade é definido pela direção. O pagamento da mesma é efetuado entre os dias 1 e 8 de cada mês na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços não incluídos no valor da mensalidade, tal como cabeleireiro, fraldas e medicação, são pagos junto à mensalidade do mês seguinte dos serviços prestados.
3. A falta de pagamento pode implicar que o cliente seja suspenso até ter a situação regularizada. Caso a situação se mantenha por mais de dois meses, será motivo justificativo para a anulação da frequência e do respetivo contrato de prestação de serviços.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias.
5. O valor da mensalidade é fixo e determinado pela Direção.

NORMA XV

Refeições

1. O Centro de Dia disponibiliza três refeições diárias: pequeno-almoço; almoço e lanche;
2. O regime alimentar será estabelecido, tendo em conta as necessidades dos clientes;
3. Poderá ser servido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado;
5. Sempre que seja necessário uma dieta prolongada, deverá ser acompanhada de uma prescrição médica devidamente fundamentada;
6. Sempre que o cliente não tome qualquer refeição na Casa Sénior, o cliente deve informar a direção técnica com antecedência;

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI

Prestação dos Cuidados e Serviços

1. Articulação com os serviços locais de saúde:

- 1.1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
- 1.2 Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
- 1.3 Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

2. Cuidados de higiene:

2.1 O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

3. Tratamento de roupas:

3.1 Poderá ser realizado o tratamento de roupa, considerado neste caso como um serviço suplementar.

4. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais:

4.1. O Centro de Dia promove atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, com o objetivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada cliente.

Estas atividades são planeadas pelo Animador sob a supervisão da Diretora Técnica, tentando sempre envolver os clientes na sua organização consoante o seu estado de saúde o permita;

4.2. As atividades realizam-se no período da manhã das 10h00m às 12h00m e no período da tarde das 14h00m às 18h30m de segunda a sexta-feira.

4.3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;

4.4 Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;

4.5 A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

4.6 Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

5. Transporte

5.1 Poderá ser efetuado transporte dos utentes caso haja possibilidade, pela instituição.

5.2 A sua realização considera-se um serviço suplementar.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XVII

Quadro de Pessoal

O quadro do Centro de Dia encontra-se afixado no gabinete de atendimento, contendo a indicação do número de recursos humanos.

NORMA XVIII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar bem visível. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Geral.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesse se possibilidades;
7. Ter acesso à ementa semanal;
8. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
9. Á articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com aos da saúde.
10. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

NORMA XX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidade, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os dirigentes da instituição;
3. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXI

Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

NORMA XXII

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta Social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Norma XXIII

Depósito e Guarda dos bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXIV

Contrato de Prestação serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes,
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;

Norma XXV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma XXVI

Cessação da Prestação e Serviços por fato Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma XXVII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção da instituição ou direção técnica sempre solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Norma XXVIII

Livro de Ocorrências

Este serviço dispõe de livro de Registo de Ocorrência, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Norma XXIX

Alterações ao Presente 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, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação da Direção do CSC – Centro Social de Calendário.

Foi dado conhecimento deste Regulamento Interno ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga.

28 / 12 / 2015

A Direção,

João Vitor Agostinho Cortez Ribeiro
Diretor do CSC
Ass: [Assinatura]
[Assinatura]
[Assinatura]