

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 dezembro de 2013 com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, instalou uma **Estrutura Residencial para Idosos (Casa Sénior)**, na sua Sede Social, sita na Rua S. Julião, nº 720, da freguesia de Calendário, com o objetivo de desenvolver atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos clientes. Esta resposta social destina-se ainda, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excecionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental ou outras razões o justifiquem e que a direção as aceite. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Calendário ou do Concelho de Vila Nova de Famalicão, bem como utentes encaminhados pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, de acordo com o protocolo estabelecido.

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 Casa Sénior

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
2. 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. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
7. Potenciar a integração social;
8. Promover a intergeracionalidade.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Casa Sénior assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento;

2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
4. Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
5. Tratamento de roupa;
6. Assistência medicamentosa;
7. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
8. Apoio psicossocial;
9. Outros apoios, quando solicitados pelo cliente e aceites pela Direção.

A Casa Sénior realiza ainda os seguintes serviços não incluídos no valor da mensalidade:

1. Cabeleireiro e Esteticista;
2. Manicure e Pedicure;
3. Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
4. Massagem;
5. Tratamento de Reabilitação;
6. Aquisição de fraldas, medicação e outras ajudas técnicas;
7. Aquisição de bens e serviços ao exterior.

A Casa Sénior assegura a assistência religiosa.

NORMA V

Capacidade e Disposições

A Casa Sénior tem lotação para 63 lugares autorizada pelo CDSSS - Centro Distrital Solidariedade e Segurança Social de Braga.

A Casa Sénior está equipada com 40 quartos, 23 quartos duplos e 17 individuais. Cada quarto duplo poderá ser ocupado por um casal de idosos ou por duas pessoas do mesmo sexo que se constituem como companheiros ou companheiras do mesmo quarto.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

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 admitido/apoiado;
3. Ser natural, residente ou ligado afetivamente a Calendário ou à Instituição;
4. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VII

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 sinalizados e a sua ficha de pré-inscrição arquivada em pasta própria. Aquando da existência de vaga, estes são contactados para aferição da manutenção de vontade de ingresso. Se esta se verificar, serão analisadas seguindo os critérios definidos para o efeito.

NORMA VIII

Critérios de Priorização na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Situação economicamente desfavorecida;
2. Risco de isolamento social;
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos;
4. Grau de dependência;
5. Idade do cliente;
6. Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social;
7. Residência próxima da Instituição;
8. Iniciativa do cliente;
9. Benfeitor da Liga de Amigos do CSC - Centro Social de Calendário;
10. Familiar de colaborador/a ou dirigente;
11. 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. Os candidatos serão admitidos pelo recurso à data de Pré-Inscrição;
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 IX

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 Direção;
2. É competente para decidir a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 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;
 - 5.7 Fotocópia do IRS e nota de liquidação;
 - 5.8 Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como 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;
9. 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;
10. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

NORMA X

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 verifiquem alterações ao contrato o mesmo é sujeito à aprovação de todas as partes.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

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

1. Após aprovação da Direção, mediante os pareceres favoráveis da Diretora Técnica e Diretora Geral, o cliente será admitido na Casa Sénior 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 Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - 2.2 Apresentação dos outros clientes;
 - 2.3 Visita a todos os espaços da Casa Sénior, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - 2.4 Apresentar o programa de atividades da Casa Sénior;
 - 2.5 Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - 2.6 Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - 2.7 Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - 2.8 Elaborar a lista de pertences do utente.
3. Os clientes são admitidos de segunda a sexta-feira das 15h00m às 17h30m;
4. No ato de Admissão o cliente deverá ser acompanhado pela família ou pelo responsável. Serão conduzidos em visita guiada pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e condições gerais da Casa Sénior;
5. Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras) a Direção Técnica poderá proceder a mudanças na distribuição de clientes por quarto sempre que tal se justifique;
6. Proceder-se no ato de admissão à receção das roupas, devidamente identificadas, da medicação do cliente e dos seus objetos pessoais, que serão alvo de inventário;
7. Deverá ser entregue no ato de admissão as fotocópias dos documentos identificativos do cliente;
8. 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 Casa Sénior. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na Instituição sempre que para tal seja solicitado. Compromete-se também a visitar o cliente regularmente e a promover deslocações deste ao seu domicílio quando possível;

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

10. Se os pareceres técnicos indicarem uma não adaptação ao ambiente institucional, durante o período experimental, este facto 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 XII

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, uma vez por cada ano civil, através do envolvimento de todos os interlocutores.

NORMA XIII

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 admissão;

2.3 Identificação e contacto do familiar ou responsável;

2.4 Identificação e contacto do médico assistente;

2.5 Identificação da situação social;

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

2.7 Plano Individual de Cuidados (PIC);

2.8 Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

2.9 Contrato de prestação de serviços;

3.0 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

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

A Casa Sénior está sedado na Rua de São Julião e as suas instalações são compostas por:

PISO -1 – Vestiários, Arrecadação, Lavandaria, Sala dos Colaboradores;

PISO 0 – 20 Quartos com sanitários privativos, 2 Copas, 2 Salas de Estar, Sanitários para pessoas com mobilidade reduzida e banhos assistidos, Sala de Refeições, Cozinha e Copa de lavados de loiça suja;

PISO 1 – 20 Quartos com sanitários privativos, 2 Copas, 2 Salas de Estar, Sanitários para pessoas com mobilidade reduzida e banhos assistidos;

PISO 2 – Sala de atividades, Sala de Estar, Gabinete Médico, Gabinete da Diretora Técnica, Gabinete de Enfermagem, Gabinete da Diretora Geral, Salão de Cabeleireiro e Estética.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

A Casa Sénior presta serviço permanentemente.

NORMA XVI

Horários das Entradas e Saídas de Visitas

1. A Casa Sénior disponibiliza um horário de visita das 10h00m às 19h00m;
2. As visitas permanecerão nas Salas de Estar e não nos quartos dos clientes, salvo se estiverem acamados e com aviso prévio ao funcionário de serviço.

NORMA XVII

Horário das Entradas e Saídas dos Clientes

1. As saídas e as entradas dos clientes têm que ser sempre registadas em impresso próprio que está na receção;
2. Os clientes cuja condição de saúde possa representar um risco ou perigo para a sua segurança, com especial relevo para quem apresenta sinais evidentes de deterioração cognitiva, só poderão sair acompanhados por familiares ou pessoas de referência, ou conhecidas e se devidamente autorizadas;
3. A ausência da Casa Sénior por períodos superiores ao período diário entre as 09h00m e até às 20h00m, deve ser autorizada pela Diretora Técnica com base na comunicação por escrito e sob a responsabilidade, expressamente assumida, pelo próprio cliente e/ou por quem legitimamente o represente.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades/comparticipações 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. Caso se verifique a falta de pagamento situação se mantenha por mais de dois meses seguidos ou três interpolados, 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 participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias seguidos e mensais.

NORMA XIX

Cálculo do rendimento

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula e demais informação conforme estipulado e que consta no Anexo II deste documento:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

NORMA XX

Tabela de Participações /Preçário de Mensalidades

O valor da participação mensal em ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento do utente, de acordo as percentagens definidas no **Anexo II** deste documento.

NORMA XXI

Refeições

1. A Casa Sênior fornece cinco refeições diárias:
 - Pequeno-Almoço das 08h30m às 09h30m
 - Almoço das 11h30m às 13h30m
 - Lanche das 15h30m às 16h30m
 - Jantar das 18h30m às 20h30m
 - Ceia das 22h00m às 23h00m
2. O regime alimentar será estabelecido, tendo em conta as necessidades/especificidades dos clientes;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado;
4. Sempre que seja necessário uma dieta prolongada, deverá ser acompanhada de uma prescrição médica devidamente fundamentada;
5. Sempre que o cliente não tome qualquer refeição na Casa Sênior, o cliente deve informar o pessoal de serviço com antecedência;
6. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos clientes devem obrigatoriamente informar os colaboradores da Casa Sênior.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXII

Prestação dos Cuidados e Serviços

1. Alojamento em quarto individual ou duplo:

1.1 O alojamento é realizado de forma a agrupar os clientes de modo a conseguir uma melhor integração social dos mesmos;

1.2 O alojamento de casais será feito, sempre que possível, no mesmo quarto.

2. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a Cuidados de Saúde:

2.1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da Casa Sênior;

2.2 A Casa Sênior garante o acompanhamento do cliente em situações de comprovada emergência, sendo o responsável pelo cliente avisado de imediato, exceto se a emergência ocorrer entre as 24h00m e as 8h00m. Nesse caso será informado depois das 08h00;

2.2. Os atos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico, transporte e acompanhamento do cliente para a realização de qualquer exame externo, ficam a cargo do responsável pelo cliente, que poderá indicar outra pessoa para o acompanhar, ou solicitar à Diretora Técnica que esse acompanhamento seja feito por colaboradores da Casa Sênior;

2.3. O custo da medicação e material de enfermagem não estão incluídos na mensalidade;

2.4. O cliente não pode tomar qualquer medicação sem prévia autorização;

2.5 Sempre que o cliente apresente sintomas de doença infeto-contagiosa serão tomadas as medidas necessárias sempre com o total cuidado e respeito pela dignidade humana.

3. Alimentação:

3.1 O regime alimentar será estabelecido, tendo em conta as necessidades dos clientes.

4. Cuidados de higiene:

4.1. Os Auxiliares de Ação Direta asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;

4.2. A Casa Sênior determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene. As despesas com estes artigos são consideradas como extras (custo não incluído na mensalidade);

4.3. É colocado à disposição do cliente serviço de cabeleireiro/esteticista/barbeiro consoante as necessidades, sendo estas despesas suportadas pelos familiares ou pelo cliente (custo não incluído na mensalidade).

5. Tratamento de roupas:

5.1. Todas as roupas dos clientes são marcadas com uma etiqueta própria, de modo a ser facilmente reconhecida, identificação esta que será posta pelos familiares ou responsável pelo cliente, no momento da admissão;

5.2. A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Casa Sénior.

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

6.1. A Casa Sénior 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;

6.2. As atividades realizam-se diariamente;

6.3. Na organização de passeios, a Casa Sénior considera autorizado todos os passeios em que os clientes queiram participar. Caso exista vontade contrária, essa comunicação prévia, tem que ser feita, sendo que quando não seja o cliente, esta tenha que ser por escrito, dirigida à Diretora Técnica;

6.4 As atividades que incorram em custos serão reportadas aos clientes que a elas adiram, sendo sempre comunicados os valores respetivos aquando da divulgação das atividades;

6.5 Sempre que seja necessária alguma alteração nos serviços pretendidos deverá proceder-se a uma atualização do Contrato de Prestação de Serviços.

7. Funeral

7.1 A realização do funeral, assim como as despesas do mesmo, é da responsabilidade da família/responsável legal.

NORMA XXIII

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. No ato da admissão do cliente, será feita uma relação discriminada dos bens de que o cliente se faz acompanhar. Depois de conferida e assinada pela Diretora Técnica, cliente e responsável, será arquivada nos serviços respetivos e junto ao seu processo pessoal;

2. Da referida relação será entregue o duplicado ao cliente, seu representante ou familiar;

3. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do cliente devem solicitar a presença do Auxiliar de Ação Direta, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do cliente;

4. A Casa Sénior não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XXIV

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Casa Sénior encontra-se afixado no gabinete de atendimento, contendo a indicação do número de recursos humanos.

NORMA XXV

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 Técnica do Serviço de Apoio ao Domicílio e Centro Dia.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
2. Utilização das salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participarem de livre vontade nas atividades realizadas com e para os clientes;
3. Alimentação inserida num programa nutricional elaborado por um nutricionista;
4. Limpeza e asseio dos espaços; apoio nas atividades de vida diária, tratamento de roupas;
5. Participação com opiniões, sugestões e solicitações, que contribuam para o bom funcionamento da Casa Sénior e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar;
6. Confidencialidade relativa a todas as informações fornecidas por si;
7. Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do cliente;
8. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
9. Presença de familiar ou amigo na fase terminal;
10. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou na sua ausência à pessoa que a substitui;
11. Privacidade e dignidade.

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Respeitar e tratar com civismo e lealdade os colaboradores e outros clientes da Instituição;
2. Cumprir as orientações definidas pelos colaboradores em tudo o que respeite à organização e funcionamento da Casa Sénior;
3. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos em uso na Casa Sénior e não causar danos às pessoas com quem estabelecem relação;
4. Colaborar, na medida das suas possibilidades na execução de procedimentos que melhorem a convivência e o bom funcionamento da Casa Sénior;
5. Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do CSC - Centro Social de Calendário;
6. Cumprir com as demais obrigações decorrentes do compromisso assumido com a Casa Sénior, de acordo com o Regulamento;
7. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
8. Comunicar por escrito à Diretora Técnica, com trinta dias de antecedência, quando pretender sair para férias ou definitivamente;
9. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou pessoa que a substitui, eventuais saídas da Casa Sénior, onde o cliente vai e quem o acompanha;
10. Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente da Instituição, por hospitalização, férias ou outra situação, para que o seu lugar continue assegurado.

NORMA XXVIII

Direitos da Entidade Gestora da Casa Sénior

São direitos da entidade gestora:

1. Gerir toda atividade desenvolvida na Casa Sénior;
2. Receber os apoios provenientes do acordo de cooperação;
3. Receber as participações devidas pelos serviços prestados;
4. Agir de acordo com o presente regulamento;
5. Rescindir a prestação de serviços sempre que se verifique o incumprimento por parte do cliente e ou do representante legal.

NORMA XXIX

Deveres da Entidade Gestora da Casa Sénior

São deveres da entidade gestora:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Assegurar uma estrutura de recursos humanos adequada ao desenvolvimento das atividades;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento do serviço da Casa Sénior.

NORMA XXX

Direitos dos Responsáveis/Familiares

São direitos dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Serem informados sobre a integração e evolução do cliente na Instituição;
2. Serem ouvidos, sobre os seus medos e receios relacionados com o cliente;
3. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXXI

Deveres dos Responsáveis/Familiares

São deveres dos Responsáveis/Familiares, designadamente:

1. Tratar com respeito e dignidade os clientes, funcionários e Direção;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
3. Respeitar e cumprir o regulamento não se imiscuindo no normal funcionamento do casa sénior;
4. Visitar, acompanhar e acarinhar o familiar cliente da casa sénior.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A desistência da frequência da Casa Sénior em definitivo deverá ser comunicada por escrito aos Serviços Administrativo do CSC - Centro Social de Calendário, até 30 dias de antecedência.

NORMA XXXIII

Cessação da Prestação de Serviços

É cessada a prestação de serviços com o cliente em caso de:

1. Não adaptação do cliente;
2. Insatisfação das necessidades do cliente ou responsável;
3. Incumprimento das cláusulas contratuais.

NORMA XXXIV

Livro de Reclamações

O objetivo é o de melhorar a adequabilidade da prestação dos serviços às necessidades e expectativas legítimas dos clientes. Nos termos da legislação em vigor, o CSC - Centro Social de Calendário possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos sempre que desejado.

NORMA XXXV

Livro de Registo de Ocorrências

A Casa Sénior dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Casa Sénior, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assistem;
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;
4. O Regulamento Interno está afixado em lugar visível e é entregue no ato da inscrição a todos os clientes e/ou pessoa responsável.

NORMA XXXVII

Aspetos Gerais

Todos os dados e informações relacionados com os clientes e respetivas famílias, são para uso exclusivo dos serviços do CSC - Centro Social de Calendário e como tal têm caráter reservado e/ou confidencial.

NORMA XXXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria. Todos os aspetos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Direção do CSC - Centro Social de Calendário.

NORMA XXXIX

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,

Vitor Agostinho Gato Rubens
Adriano da Silva Gato
Amélia
Miriam
Fernando