

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Centro de Dia

Centro Social e Cultural de
S. Pedro de Bairro



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Braga, em Julho de 1993, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta Resposta Social rege-se pelo estipulado nos estatutos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, legislação das IPSS e legislação em vigor.

NORMA III

Objectivos 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 do Centro de Dia do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social de Centro de Dia.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Resposta Social de Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Administrativos;
 - 1.2. Cuidados Pessoais;
 - 1.3. Actividades Sócio-culturais e Desportivas;
 - 1.4. Alimentação;
 - 1.5. Higiene, Segurança e Limpeza.
2. A Resposta Social de Centro de Dia dispõe ainda das seguintes respostas:

- 2.1. Cuidados de Reabilitação;
 - 2.2. Assistência Médica e de Enfermagem;
 - 2.3. Assistência Medicamentosa;
 - 2.4. Apoio Social;
 - 2.5. Apoio Psicológico ao cliente;
 - 2.6. Apoio Psicológico à família.
3. A prestação dos serviços acima mencionados ocorre mediante um despiste de necessidades feito em estreita articulação entre a Directora Técnica, o cliente e/ou responsável e a equipe técnica, estando sempre dependente da disponibilidade de horário do técnico e do grau de priorização do caso definido pela equipa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

1. Idade do Cliente;
2. Grau de dependência;
3. Condição de fragilidade sócio-económica;
4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
5. Risco de isolamento social;
6. Residência próxima;
7. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento;
8. Situações de emergência social.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e/ou do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e/ou do representante legal;

- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Outros documentos que se revelem necessários para complementar o processo;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano;
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: todos os dias entre as 10 horas e as 17h30.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria dentro do horário acima mencionado.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII **CrITÉRIOS de AdmissÃO**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Idade do cliente;
2. Isolamento Social;
3. Situações de emergência social;
4. Precariedade Económica;
5. Ausência de retaguarda familiar;
6. Grau de dependência;
7. Frequência do cliente de alguma Resposta Social ou de outros elementos de referência;
8. Associado.

NORMA VIII **AdmissÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir o Presidente da Direcção do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro.

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

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Entrega de documentação;
2. Reunião entre Directora Técnica, cliente e responsáveis;
3. Apresentação do(a) Cliente aos funcionários e espaços relativos ao serviço.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) O contrato do cliente;
 - c) Dados de identificação e sociais do cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da(s) pessoa(s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros) em caso de emergência;
 - e) Informação Médica (dieta, medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de avaliação pré-diagnóstica e de avaliação diagnóstica;
 - g) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - h) Registos de ocorrências, de serviços prestados e de participação em actividades;
 - i) Registo da cessação do contrato.
2. O processo individual do cliente é arquivado nas instalações dos Serviços Administrativos e do Centro de Dia em local próprio e de fácil acesso à direcção, equipe técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente.

NORMA XI
Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder á admissão por inexistência de vagas, esta será comunicado por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. Todos os anos a lista é actualizada.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro está sediado na Rua da Infância, n.º 199, 4765-016 Bairro e as suas instalações são compostas por: edifício de dois andares.
2. O Centro de Dia apresenta 5 áreas funcionais:
 - a) Área técnica e administrativa;
 - b) Área de refeições;
 - c) Área de higiene;
 - d) Área de tratamento de roupas;
 - e) Área sociocultural.

NORMA XIII
Horários de Funcionamento

1. Funciona das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, excepto feriados.

NORMA XIV
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 do mês corrente, na Secretaria da Instituição.

NORMA XV
Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal íliquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal íliquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. A alteração à tabela/preçário em vigor faz-se em função da mudança de rendimentos, aumento da inflação e outros que se possam considerar relevantes.
4. A informação destas alterações será dada por escrito ou pessoalmente.

NORMA XVI

Refeições

1. **Horário:** Pequeno-almoço: 9h30 Almoço: 12h00 Lanche: 16h00
2. A ementa semanal está afixada em local próprio e de fácil acesso;
3. É fornecida sopa para o jantar.

NORMA XVII

Actividades/Serviços Prestados

1. Anualmente é desenvolvido o Projecto Pedagógico da Instituição, envolvendo todos os colaboradores, em ligação permanente com o cliente e/ou responsáveis.
2. O programa de actividades é definido de acordo com a realidade sócio cultural do meio, procurando-se proporcionar aos clientes um largo leque de experiências estimulantes que de uma forma integrada se apresentem na rotina diária desta Resposta Social.

3. O plano anual de actividades é objecto de avaliação em reunião de equipa técnico-pedagógica, a partir da qual se procederá às correcções necessárias, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
4. As actividades/ serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Plano Anual de Actividades e mais especificamente com o plano de desenvolvimento individual de cada cliente, salvaguardando-se passíveis alterações atendendo a: estado psico emocional do cliente, participação do grupo em outras actividades de carácter excepcional ao planeado; alargamento e/ou encurtamento do tempo previsto para determinada tarefa em função do próprio estado geral do grupo; alteração de horários em função de articulação com outros serviços e/ou outras ocorrências maiores que impliquem tal; motivos alheios à própria dinâmica institucional.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios e deslocações são abrangentes a todos os clientes do Centro de Dia, que têm a liberdade/responsabilidade de optar.
2. O cliente participará em todos os passeios/deslocações inerentes à dinâmica da Resposta Social, salvo a existência de alguma contra indicação para tal.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Pessoal:
 - a) Director Técnico;
 - b) Ajudantes de Acção Directa;
 - c) Motorista;
 - d) Cozinheira;
 - e) Auxiliares de Serviços Gerais.

NORMA XX

Direcção Técnica do Centro de Dia

1. A Direcção Técnica do Centro de Dia compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. São funções da Directora Técnica:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
 - b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respectivo Plano de Cuidados;
 - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
 - d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - e) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - f) Participar em reuniões de Direcção, sempre que as acções assim o justifiquem;
 - g) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta Resposta Social.

NORMA XXI

Procedimento em Situação de Negligência

Encontram-se identificadas, em documento próprio (Grelha de Indicadores de Violência e Negligência no Centro de Actividades Ocupacionais) os indicadores de comportamentos negligentes nas suas diversas dimensões, assim como o respectivo Manual de Procedimentos.

NORMA XXII

Gestão das Reclamações

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as actividades. Na presença de reclamações é efectuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo às diligências necessárias.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais;
- b) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Centro de Dia;
- c) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e capacidades;
- d) Ter apoio técnico permanente nos domínios físico, psíquico e social;
- e) Ver respeitada a sua identidade e privacidade;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica, Directora Geral ou à Direcção;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- i) Em caso de adoecimento e/ou acidente a Instituição deverá informar o seu representante legal devendo este agir consoante o estipulado entre ambas as partes, por forma a garantir o melhor bem estar possível do cliente;
- j) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
- b) Cumprir as regras expressas no regulamento interno;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXV

Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

1. São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:
 - a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - d) Ver respeitado o seu património;
 - e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
 - f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, 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 necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVI

Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro

1. São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:
 - a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
 - b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
 - c) Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
 - d) Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efectuado contacto com os responsáveis/tutores do mesmo pelo Director Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;
 - e) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
 - f) Assegurar o normal funcionamento do serviço.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- a) A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando o cliente for hospitalizado e/ou se encontrar doente;
- b) Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;
- c) A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e o Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por morte – a Instituição comunica à família de imediato, se o cliente falecer durante a permanência no Centro de Dia, bem como ao médico da Instituição;
- b) Por desistência – o utente deve informar a Instituição com 8 dias de antecedência, rescindindo-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços 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 assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade Competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Foro Competente

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Janeiro de 2015.