

# **CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SANTA CRISTINA DE CERZEDELO**

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **CENTRO DE DIA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social e Paroquial de Santa Cristina de Cerzedelo, com sede no Largo do Mosteiro, 9, Código Postal 4765-497, concelho de Guimarães, telefone 253 531 792, Fax 253 532 455, e-mail csp.cerzedelo@gmail.com com o número contribuinte 502 245 263, é uma Fundação de Solidariedade Social, registada sob o nº 49/90, de 08/05/1989, e tem por fim dar respostas às necessidades das populações residentes na área da sua freguesia e freguesias limítrofes.

##### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no Guião Técnico da resposta social de Centro de Dia.

##### **NORMA III**

##### **Fins e Objectivos**

1 . A resposta social de Centro de Dia consiste na prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas dos clientes e na prestação de apoio psico-social, fomentando as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos

etários, a fim de evitar o isolamento e contribuindo para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.

## 2. Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

### 2.1. Cuidados pessoais:

2.1.1. Cuidados de higiene e conforto;

2.1.2. Alimentação;

2.1.3. Tratamento de roupa: a roupa é entregue nas instalações do Centro de Dia, sendo o seu tratamento efectuado nas instalações do mesmo. A entrega é efectuada uma vez por semana, até a um máximo de sete (7) Kg.

2.2. Férias organizadas;

2.3. Transporte dos clientes/ acompanhamento ao exterior;

2.4. Actividades socioculturais;

2.5. Apoio na aquisição de bens e serviços;

2.6. Assistência medicamentosa;

2.7. Serviço religioso.

O Centro de Dia do Centro Social e Paroquial de Santa Cristina de Cerzedelo realiza ainda as seguintes actividades:

- Actividades lúdicas e sócio-recreativas;
- Acompanhamento nas refeições;
- Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
- Encaminhamento para as estruturas da rede existentes;
- Disponibilização de ajudas técnicas;
- Serviço religioso.

Os processos relativos aos serviços prestados e actividades desenvolvidas encontram-se definidos no Manual de Boas Práticas.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

## **NORMA IV**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Isolamento pessoal;
4. Abandono por parte da família;
5. Situação económica e socialmente desfavorável;
6. Conflito familiar/ marginalização/ exclusão;
7. Ter um familiar a frequentar a resposta social;
8. Residência na área geográfica da resposta social.

## **NORMA V**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação 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 do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 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, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: terça-feira.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 16h às 18h.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria no período definido anteriormente.
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 VI**

### **CrITÉrios de Admissão**

São critÉrios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas (ponderação: 50%);
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (ponderação:20%);
3. Isolamento pessoal (ponderação:10%);
4. Situação econmica e socialmente desfavorecida (ponderação: 10%);
5. Ter um familiar a frequentar a resposta social (ponderação:5%);
6. Residência na área geográfica da resposta social (ponderação:5%).

## **NORMA VII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a directora técnica e a direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de dez dias.

## **NORMA VIII**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

Os procedimentos relativos ao acolhimento do cliente encontram-se definidos no Manual de Boas Práticas do Centro Social e Paroquial de Santa Cristina de Cerzedelo, disponível para consulta na Secretaria.

## **NORMA IX**

### **Processo Individual do Cliente**

O Processo Individual do Cliente é organizado para todos os clientes, nele consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação financeira, necessidades específicas e demais elementos relevantes para a prestação dos serviços.

## **NORMA X**

### **Listas de Espera**

Quando a admissão do cliente não é possível por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente a situação e, se este o pretender, ingressa na lista de espera. A posição que o cliente ocupa está dependente dos critérios de prioridade definidos anteriormente (Norma VI). No prazo de dez (10) dias após a inscrição é comunicado ao cliente por carta a sua posição na lista de espera.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XI**

### **Instalações**

1. O Centro de Dia do Centro Social e Paroquial de Santa Cristina de Cerzedelo está sediado no Largo do Mosteiro, 9, 4765-497 Cerzedelo, Guimarães e as suas instalações são compostas por: gabinete para atendimento e apoio logístico; instalações sanitárias para funcionários e para clientes; arrecadação; cozinha; despensa; lavandaria/ rouparia.

## **NORMA XII**

### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Dia funciona de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, o horário de funcionamento normal é o seguinte: das 8:30h às 17:30h.

O Centro de Dia tem uma actividade anual, não encerrando para férias.

### **NORMA XIII**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado durante o horário de funcionamento, na Secretaria da Instituição.
2. As participações deverão ser pagas até ao dia dez (10) do mês a que dizem respeito.

### **NORMA XIV**

#### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) 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:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido 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 ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. No caso de se verificar a frequência no mesmo estabelecimento de mais do que um elemento do agregado familiar procede-se à redução de 20% na comparticipação familiar.
4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor resultante das alterações dos rendimentos do agregado familiar o cliente será informado trinta (30) dias antes da sua consecução.

## **NORMA XV**

### **Refeições**

O Centro de Dia fornece a refeição do pequeno-almoço, almoço e lanche.

A ementa é elaborada semanalmente e encontra-se afixada nas instalações do Centro de Dia. Sempre que se justifique e por razões de saúde é elaborada dieta especial e específica para satisfazer as necessidades nutricionais específicas do estado de saúde do cliente.

## **NORMA XVI**

### **Passeios ou Deslocações**

Sempre que do Plano de Actividades Anual constar passeios ou deslocações o responsável pelo cliente deverá assinar o termo de responsabilidade elaborado para o efeito, assim como assumir eventuais despesas definidas na actividade.

## **NORMA XVII**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços 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. Conteúdo funcional do quadro de pessoal

#### **Directora Técnica**

- a) Gerir os recursos humanos;
- b) Realizar Reuniões de Coordenação;
- c) Elaborar, de acordo com os responsáveis de cada uma das respostas sociais, um calendário de todas as actividades de animação e lazer;
- d) Orientar tecnicamente todo o pessoal técnico e auxiliar;
- e) Organizar, de acordo com as normas da Instituição e de acordo com as directivas da Direcção, a distribuição do serviço pelos colaboradores;
- f) Propor o horário de funcionamento das respostas sociais;
- g) Programar reuniões, em conjunto com os responsáveis das respostas sociais;
- h) Promover a formação do pessoal;
- i) Propor ajudas sociais, terapêuticas ou de outra natureza aos clientes;
- j) Garantir a supervisão do pessoal do Centro de Dia;
- k) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas do cliente;
- l) Promover e colaborar com as entidades sociais ou outras, no desenvolvimento de iniciativas de apoio à dinamização comunitária e à realização de acções de interesse concelhio, regional e nacional.

#### **Técnica Responsável pela Resposta Social de Centro de Dia**

- a) Criar um ambiente propício ao bem-estar de cada cliente;
- b) Proporcionar ao cliente apoio social e psicológico;



- c) Garantir um ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenrolar de actividades de animação sócio-culturais num clima calmo, agradável e acolhedor;
- d) Apoiar e colaborar com as famílias nos cuidados gerais e bem-estar do cliente;
- e) Colaborar com a directora técnica, no sentido de pôr em prática o Plano de Actividades de modo a promover a atenuação e/ou retardamento do envelhecimento;
- f) Proporcionar ao cliente a manutenção da sua identidade e história de vida;
- g) Tendo em conta as capacidades do cliente integra-lo nas actividades programadas pela Instituição, de modo a que contribuam para a sua estimulação, a nível lúdico, motor, afectivo, cognitivo e social;
- h) Programar e orientar de forma adequada e profissional, os serviços que constam no Contrato de Prestação de Serviço;
- i) Incentivar o cliente à manutenção da sua autonomia psicológica, concretamente no que diz respeito à liberdade de escolha e de pensamento;
- j) Proporcionar ao cliente a manutenção dos laços com o exterior, familiares ou outros.

#### **Ajudante de Acção Directa do Centro de Dia**

- a) Realizar o acompanhamento diurno dos utentes dentro e fora da instituição;
- b) Colaborar nas tarefas de alimentação, transporte, higiene e conforto dos utentes;
- c) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- d) Proceder ao tratamento das roupas (lavagem, arrumação e distribuição das roupas lavadas);
- e) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- f) Colaborar com a directora técnica e técnica responsável pela resposta social, no sentido de pôr em prática o Plano de Actividades de modo a promover a atenuação e/ou retardamento do envelhecimento.

### **Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)**

Incumbe aos Auxiliares de Serviços Gerais:

- a) Proceder á higienização, tratamento de roupas;
- b) Colaborar na limpeza, higienização e arrumação dos vários sectores da instituição;
- d) Zelar pela higiene e limpeza de todos os veículos afectos ao Centro de Dia;
- e) Proceder á colocação dos artigos de higiene nos vários sectores da Instituição;
- f) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

## **NORMA XVIII**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 62/99, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XIX**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 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 possibilidades;
- d) Exigir qualidade nos serviços prestados;

- e) Ter acesso à ementa semanal;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecido.

## **NORMA XX**

### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Respeitar a integridade física e psíquica da equipa do Centro de Dia;
- c) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido,
- d) Declarar todo e qualquer rendimento do agregado familiar;
- e) Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas.

## **NORMA XXI**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Exigir profissionalismo e zelo aos seus colaboradores no decurso das suas funções;
- b) Exigir o pagamento da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) O respeito pelo seu património móvel e imóvel.

## **NORMA XXII**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Promover a formação dos seus colaboradores;
- b) Prestar os serviços constantes do respectivo Regulamento Interno;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- f) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
- g) Manter actualizados os processos dos clientes;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Dispor de livro de reclamações;
- j) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

### **NORMA XXIII**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente ou por Facto Não Imputável ao Prestador**

Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite.

Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.

As ausências injustificadas e sem aviso prévio não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.

As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento da respectiva inscrição.

Pelas ausências justificadas por um período superior ou igual a quinze (15) dias úteis consecutivos dentro do mês a participação a pagar sofrerá uma redução de 50%.

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente (desistência), deverá ser comunicada com trinta dias de antecedência.

Em caso de morte do cliente após o pagamento da participação não haverá restituição da mesma.

#### **NORMA XXIV**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXV**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da coordenadora ou da responsável pela resposta social sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXVI**

##### **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 trinta (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 XXVII**

##### **Integração de Lacunas**

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

## **NORMA XXVIII**

### **Disposições Complementares**

- a) O Centro de Dia encerra anualmente no dia 1 de Janeiro e no dia 25 de Dezembro.
- b) O montante da mensalidade é calculado de acordo com a Circular Normativa n.º 3 de 02/05/1997 sendo:

Alimentação ..... 20%

Higiene Pessoal ..... 10%

Tratamento de Roupas..... 5%

Outros serviços .....5%

(Acompanhamento ao exterior—consultas médicas e de enfermagem/ tratamentos; aquisição de bens de consumo)

## **NORMA XXIX**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 7 de Junho de 2010

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direcção em 7 de Junho de 2010

---

---

---

---

---

