

Regulamento Interno **De Funcionamento**

Centro de Dia



INDICE

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – Missão _____	04
Norma II – Legislação Aplicável _____	04
Norma III – Fins _____	05
Norma IV – Objectivos da Resposta Social _____	05

CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Norma V – Conceitos _____	06
Norma VI – Condições Gerais de Admissão _____	06
Norma VII – Critérios de Admissão / Priorização na lista de espera _____	07
Norma VIII – Processo de Candidatura _____	07
Norma IX – Documentos necessários para a inscrição _____	08
Norma X – Admissão _____	08
Norma XI – Acolhimento de Novos Clientes _____	09
Norma XII – Processo Individual _____	09
Norma XIII – Composição dos processos individuais dos clientes _____	10
Norma XIV – Consequência da omissão de dados _____	11

CAPITULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XV – Instalações _____	11
Norma XVI – Horário de funcionamento _____	12
Norma XVII – Horário de atendimento a familiares _____	12
Norma XVIII – Horário de colaboradores em prestação de serviço _____	12
Norma XIX – Horário de actividades _____	13
Norma XX – Horário de refeições _____	13
Norma XXI – Acompanhamento do cliente _____	13
Norma XXII – Bens e Valores do Cliente _____	14
Norma XXIII – Cessação dos serviços _____	14
Norma XXIV – Alimentação _____	14
Norma XXV – Saúde _____	15
Norma XXVI – Transporte _____	15
Norma XXVII – Higiene Pessoal _____	16

Norma XXVIII – Ausências do Centro de Dia	16
Norma XXIX – Aspectos técnicos	16

CAPITULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES

Norma XXX – Conceito e cálculo de Comparticipação familiar directa	16
Norma XXXI – Prestação de serviços integrados na mensalidade	18
Norma XXXII – Prestação de serviços não integrados na mensalidade	18
Norma XXXIII – Pagamento de mensalidade	19
Norma XXXIV – Efeitos de não pagamento	19
Norma XXXV – Redução na mensalidade	19
Norma XXXVI – Responsabilidade pelo pagamento	19

CAPITULO V – RECURSOS HUMANOS PROPRIOS DA INSTITUIÇÃO

Norma XXXVII – Quadro do Pessoal	20
----------------------------------	----

CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES

Norma XXXVIII – Direitos dos clientes	25
Norma XXXIX – Deveres dos clientes	25
Norma XL – Direitos do Centro de Dia	25
Norma XLI – Deveres do Centro de Dia	26
Norma XLII – Direitos dos trabalhadores da Instituição	26
Norma XLIII – Deveres dos trabalhadores da Instituição	26
Norma XLIV – Direitos dos Voluntários	27
Norma XLV – Deveres dos Voluntários	28
Norma XLVI – Livro de reclamações	28
Norma XLVII – Parcerias	29

CAPITULO VII – LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE

Norma XLVIII – Eventos de interesse	29
Norma XLIX – Outras entidades	30

CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma L – Entrada em Vigor / Aprovação	30
--	----

Regulamento Interno de Funcionamento

Centro de Dia

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I Missão

1. O Centro Infantil e Social de Cesar/Centro de Dia, é uma I.P.S.S. com sede em Cesar, com estatutos registados na Direcção Geral de Acção Social sob o nº74, a folha 80 em 22/10/81.
2. O presente regulamento tem por objectivo definir normas gerais de funcionamento que permitam atingir os objectivos estatutários, no âmbito do Centro de Dia do CISC, adiante designado por Instituição.

Norma II Legislação Aplicável

O Centro Infantil e Social de Cesar rege-se igualmente pelo estipulado no acordo com o protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no artº 4º, nº2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-lei nº

119/83, de 25 de Fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio.

Rege-se também pelo estipulado no Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, datado de 30 de Setembro de 1997; Pelo Guião Técnico de Centro de Dia de Dezembro de 1996 e pela Orientação Normativa de 02/07/1997 – Circular nº 3.

Norma III

Fins

1. A Instituição procura viabilizar as acções de solidariedade social através das respostas sociais direccionadas à população idosa, nomeadamente pelos serviços de Lar de idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O Centro de Dia tem por fim dar resposta às necessidades do grupo alvo residentes na área abrangida pelo Centro Infantil e Social de Cesar, em horário diurno, de forma a facultar a permanência, o mais tempo possível, no seu domicílio.
3. São considerados clientes do Centro de Dia de Cesar, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento interno.
4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um representante que assuma a responsabilidade pelo serviço.

Norma IV

Objectivos da Resposta Social

São objectivos do Centro de Dia:

1. Proceder a detecção das necessidades das pessoas idosas da área por ele abrangida;
2. Prestar informação e acolhimento às pessoas idosas da comunidade;
3. Organizar serviços bio-psico-sociais que ofereçam respostas às necessidades dos idosos;
4. Promover o encontro dos idosos entre si e destes com a comunidade em geral;
5. Desenvolver na comunidade inter-serviços e inter-grupos na comunidade em que se insere.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

Conceitos

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

1. Candidatura - é o acto de manifestação de vontade do candidato ou seu representante, formulado através do preenchimento de ficha própria;
2. Inscrição - é o acto administrativo que se traduz na instrução plena do processo de candidatura do idoso, após reunião de todos os documentos. Só após a inscrição poderá ser considerada a possibilidade de admissão efectiva ou colocação em lista de espera;
3. Admissão - é o acto de vinculação definitiva ao objecto de Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente e o Centro de Dia da Instituição.

Norma VI

Condições Gerais de Admissão

São condições gerais de admissão:

1. Ter idade superior a 60 anos, exceptuando-se, entre outros casos de isolamento, falta de recursos e desajustamento familiar grave;
2. Residir na área abrangida pelo Centro, salvo casos excepcionais em que poderão ser admitidos clientes residentes fora da área de residência do Centro;
3. Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou mental que prejudique o normal funcionamento de Centro de Dia.
4. Estar nomeado um representante do Cliente, que o substitua em todos os seus impedimentos de manifestações de vontade própria.
5. Estar subscrito o contrato de prestação de serviços que vincule a instituição e o cliente ou o representante.

Norma VII

Critérios de Admissão /Priorização na lista de espera

(total de 100 pontos)

1. A admissão dos clientes no Centro de Dia deverá obedecer a critérios de ordem familiar e socioeconómica, tendo em especial consideração as seguintes situações:
 - 1.1 Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social (25 pontos);
 - 1.2 Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (20 pontos);
 - 1.3 Fracos recursos económicos (15 pontos);
 - 1.4 Risco de isolamento social (12 pontos);
 - 1.5 Grau de dependência (9 pontos);
 - 1.6 Residência próxima do estabelecimento (8 pontos);
 - 1.7 Idade do cliente (6 pontos);
 - 1.8 Elementos de referencia a frequentar o estabelecimento (5 pontos).
2. A Instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade do Idoso, proceder à admissão de clientes que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.

Norma VIII

Processo de Candidatura

1. O pedido de admissão deverá ser formulado por escrito pelo Idoso ou por outrem que seja seu representante pela integração no Centro de Dia tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC01 (CD)).
2. O pedido é registado na Instituição em impresso próprio, após a explicação de todas as condições;
3. Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela Instituição;
4. Após entrada da ficha de inscrição será efectuada uma visita domiciliária pelo Técnico Superior de Serviço Social e Enfermeiro da Instituição que elabora parecer técnico sobre a situação socioeconómica do candidato.

5. Procede-se à análise dos dados obtidos, elaborando-se um relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos que será enviada para parecer da Direcção.

6. Havendo vaga a admissão no Centro de Dia é feita imediatamente após decisão de Direcção. Não havendo vaga, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em ficheiro próprio.

Norma IX

Documentos necessários para a inscrição

1. A inscrição é feita mediante o preenchimento e entrega de um impresso fornecido pelo Centro de Dia, que deve ser acompanhado dos seguintes documentos:

1.1 Fotocópia comprovativa dos rendimentos;

1.2 Fotocópia do Bilhete de Identidade /Cartão do cidadão;

1.3 Fotocópia do cartão de contribuinte / Cartão do Cidadão;

1.4 Fotocópia do cartão do Sistema Nacional de Saúde ou organismo equiparado / Cartão do Cidadão;

2. Sempre que o contrato de prestação de serviços seja subscrito por outras pessoas para além do candidato, a inscrição deve conter cópia do Bilhete de Identidade e do Cartão de Contribuinte ou o Cartão do Cidadão.

3. Toda a documentação acima mencionada fará parte do processo individual do cliente.

Norma X

Admissão

1. A admissão efectua-se com a subscrição do contrato de prestação de serviços entre a Instituição, o cliente e seu representante, podendo o contrato ser celebrado tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC02 (CD).depois de :

1.1 O processo de inscrição estar completo;

1.2 Ter sido entregue ao candidato um exemplar do Regulamento Interno.

1.3 Ter sido entregue todo o registo de medicação do candidato cujo horário de administração corresponda ao período de funcionamento do Centro de Dia;

2. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Director Técnico, sujeito a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.

Norma XI

Acolhimento de Novos Clientes

De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, a sua recepção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida entre a Família e a Técnica Superior de Serviço Social, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC02 (CD)).

No primeiro dia do idoso no Centro de Dia, a Técnica Superior de Serviço Social acolhe a família e o cliente, apresentando a equipa que prestará serviço ao mesmo, leva-o a uma visita pela instituição, no caso daqueles que ainda não o tenham feito.

Posteriormente é apresentado aos restantes idosos, e integrado em actividades que estejam a decorrer se for do seu agrado.

O Programa de Acolhimento Inicial (PAI) diz respeito ao período de adaptação do cliente ao Centro de Dia, que se traduz nos primeiros 30 dias de frequência.

Findo este período é feito um relatório sobre o PAI e elaborado o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI), pela equipa técnica, cliente e família.

A admissão será concedida a um período experimental de 30 dias, quer para ambientação perfeita dos clientes, quer para observação de situações que possam não ter sido detectadas.

Norma XII

Processo individual

1. Todos os clientes terão três processos individuais devidamente organizados, a saber:

1.1 O Processo Social na Direcção Técnica, que integra todas as peças processuais do processo de admissão e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente regulamento;

1.2 O Processo de Saúde no Gabinete Médico, que integra todos os elementos relevantes à situação clínica dos clientes para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde;

1.3 O Processo Administrativo na secretaria, que integra todos os dados identificativos do cliente, representante e dados económicos.

2. Todas as informações contidas nos processos individuais estão sujeitas a sigilo profissional;

3. Os Processos dos clientes serão revistos no início de cada ano civil para actualização de dados.

Norma XIII

Composição dos processos individuais dos clientes

1. Deverão constar no processo social do cliente os seguintes documentos:

1.1 Ficha de informação disponibilizada ao cliente;

1.2 Ficha de inscrição;

1.3 Carta de Aceitação da inscrição;

1.4 Relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos;

1.5 Contrato de Prestação de serviços;

1.6 Identificação, endereço e contactos do representante institucional;

1.7 Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;

1.8 Dados de identificação e caracterização social do cliente e residência;

1.9 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;

1.10 Identificação e contactos de pessoas próximas do cliente em caso de emergência / necessidade;

1.11 Ficha de avaliação diagnóstica;

1.12 Relatório do Programa de Acolhimento Inicial;

1.13 Plano de Desenvolvimento Individual e respectiva revisão;

1.14 Relatório de monitorização e avaliação do PDI;

1.15 Registos de prestação dos serviços e participação nas actividades;

1.16 Registos das ocorrências de situações anómalas;

1.17 Registo de presenças na instituição;

1.18 Plano Individual de Cuidados

1.19 Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação.

2. Deverão constar no processo individual de saúde do cliente os seguintes documentos:

2.1 Folha de Admissão;

2.2 Notas de enfermagem;

2.3 Registos de sinais vitais;

2.4 Ficha terapêutica;

2.5 Ficha de indicação terapêutica

2.6 Registo de controlo de glicemia e administração de insulina (quando aplicável)

2.7 Comunicação de situações urgentes (quando aplicável)

3. Deverão constar no processo administrativo do cliente os seguintes documentos:

3.1 Cópia da ficha de inscrição;

3.2 Cópia do Bilhete de Identidade /Cartão de Cidadão do cliente e seu representante;

3.3 Cópia do Número de Contribuinte /Cartão do Cidadão do cliente e seu representante;

3.4 Cópia do Vale da Pensão do Cliente;

3.5 Cópia do número de Segurança Social

Norma XIV

Consequência da omissão de dados

Caso se venha a verificar omissão ou inexactidão na declaração do rendimento mensal, o cliente ficará sujeito ao pagamento dos retroactivos do rendimento não declarado.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XV

Instalações

1. O Centro de Dia do Centro Infantil e Social de Cesar está sediado na Rua do Castelo, nº 623, Cesar, Conselho de Oliveira de Azeméis.

2. O Centro de Dia é composto por uma sala de convívio, quatro W.C., copa, duas divisões para banho assistido, um com cadeira e outro com banheira de

hidromassagem, e refeitório destinados aos clientes. Possui também gabinete técnico, gabinete de saúde, gabinete de gestão, secretaria, vestiários para as colaboradoras, sala de direcção e W.C. do pessoal.

3. As instalações encontram-se protegidas por um sistema de videovigilância interno e externo nas áreas comuns.

Norma XVI

Horário de funcionamento

O Centro de Dia funcionará normalmente de Segunda-feira a Sexta-feira das 8:30 às 18:30, excepto feriados obrigatórios, Segunda – feira da festa de Cesar (em troca do feriado Municipal), Dias Santos, Segunda Feira de Páscoa, e nos dias 24 e 31 de Dezembro das 8,30h até às 14h.

Norma XVII

Horário de Atendimento a Familiares

A Instituição tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. Os dias estipulados serão a segunda-feira das 09:00 às 12:00 horas, e quinta-feira das 13:30 às 16:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique.

Norma XVIII

Horário de colaboradores em Prestação de serviços

Integrada no quadro do Pessoal o CISC tem uma enfermeira disponível na instituição de segunda a sexta-feira.

Os familiares, através do seu representante, poderão ser sempre esclarecidos sobre a situação de saúde do cliente, sendo que será necessário informar com antecedência a Direcção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer do funcionamento.

Norma XIX

Horários de Actividades

As actividades recreativas / lazer funcionarão de segunda a sexta, as 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, sob a orientação da Animadora Social. São planeadas anualmente, e especificadas em planos semanais os quais são afixados no placard junto à secretaria com data, hora e actividade a desenvolver. Além destes planos, existem os Planos de Actividades Socioculturais individualizados, dependendo do grau de autonomia do cliente.

Norma XX

Horário de Refeições

O horário das refeições encontra-se estipulado da seguinte forma:

Suplemento da manhã: Até às 10:30 H

Almoço: 12:00 às 13:30 H

Lanche: 16:00 às 16:30 H

Norma XXI

Acompanhamento do Cliente

1. Os familiares serão informados, sempre que se considere necessário e/ou por eles solicitado, da situação do cliente. Caso o cliente manifeste vontade de manter a sua privacidade, a mesma será sempre respeitada.
2. As informações serão fornecidas ao representante do cliente, de modo a facilitar a transmissão das mesmas.
3. O Acompanhamento a consultas e outros serviços ou entidades não é da responsabilidade do Centro de Dia.
4. A família deve comunicar de imediato à Direcção Técnica todas as informações pertinentes, relativas ao estado de saúde do cliente. Caso tal obrigação não seja cumprida, todos os erros no tratamento do Cliente são da exclusiva responsabilidade da família.

Norma XXII

Bens e Valores do Cliente

A instituição não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do cliente (dinheiro, ouro, outros). Caso haja necessidade do cliente trazer consigo um bem / valor poderá ser guardado no cofre da instituição mediante recibo de entrega.

Norma XXIII

Cessaçã o de prestação de cuidados

1. Por iniciativa do Cliente:

1.1 Se um cliente desejar voluntariamente abandonar o Centro de Dia, será celebrado o acordo de cessação do contrato de prestação de serviços que será anexado ao seu processo devendo indicar o motivo do seu abandono.

1.2 Sempre que o Representante queira rescindir o contrato pela frequência do idoso na Resposta Social, deve fazê-lo com o mínimo de 30 dias de antecedência

1.3 Se o cliente abandonar o Centro de Dia sem aviso prévio por mais 30 dias consecutivos será considerado desistente e só será readmitido em caso de não existirem inscrições em lista de espera;

1.4 Cancelada a inscrição, o idoso perde todas as prioridades de admissão ficando sujeito a lista de espera como se fosse um caso de primeira admissão.

2. Por iniciativa do CISC:

2.1 A inscrição será suspensa por deliberação da Direcção do CISC quando se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;

2.2 A prestação de serviços será também interrompida se se verificar o incumprimento culpos o de disposições constantes no presente Regulamento.

Norma XXIV

Alimentação

1. A alimentação é fornecida pelo Centro de Dia, sob orientação de um Nutricionista do HACCP;

2. As ementas serão afixadas semanalmente no Placard informativo junto à secretaria, de modo a serem consultadas pelos clientes e seus representantes.
3. A instituição não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo cliente/família.
4. Não são considerados como alimentação, todos os produtos que não dependam da supervisão do Técnico do HACCP.
5. O CISC confecciona as dietas prescritas pelos médicos sempre que a mesma seja apresentada.
6. Não se aconselha trazer bolos ou quaisquer outros alimentos e bebidas, especialmente para os diabéticos. Os familiares que desejarem adquirir um bolo de aniversário devem requisitar ao Centro de Dia, que tem confecção própria (evitando a possibilidade de intoxicação alimentar).

Norma XXV

Saúde

1. A prescrição de medicamentos é da responsabilidade do médico de família dos clientes.
2. O Centro de Dia assume a responsabilidade de os administrar, mediante comprovativo da prescrição médica, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de Cuidados Pessoais e de Saúde – SEN. PC04 (CD)).
3. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da enfermeira contratada pela Instituição.
4. Em caso de acidente ou doença súbita o idoso será assistido na Unidade de Saúde designada pelo INEM. Será de imediato avisado o representante institucional do Cliente, que deverá acompanhar a situação.

Norma XXVI

Transporte

1. O Centro de Dia efectua o transporte dos clientes residentes na área de abrangência do CISC, mediante valor definido pela instituição.
2. O transporte é feito em veículo adaptado a clientes em cadeira de rodas.

Norma XXVII

Higiene pessoal

A higiene é efectuada com os produtos do cliente os quais serão orientados pelo enfermeiro ou pela Técnica Superior de Serviço Social do Centro de Dia, de acordo com as necessidades do cliente, e com o definido do Plano Individual de Cuidados.

Norma XXVIII

Ausências do Centro de Dia

Sempre que os clientes deixem de frequentar o Centro de Dia deverão comunicar à Técnica Superior de Serviço Social com a devida antecedência, indicando o local com o número de telefone e o tempo de ausência, para qualquer contacto julgado necessário.

Norma XXIX

Aspectos técnicos

Todos os aspectos técnicos do Centro de Dia são tratados pelo Técnico Superior de Serviço Social que distribuirá as actividades pelo pessoal, atenderá os clientes e familiares na Instituição.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES

Norma XXX

Conceito e Cálculo de Participação familiar directa

1. A participação familiar directa é a quantia mensal devida e a pagar pelo cliente e pelo agregado familiar directo, como contrapartida do contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de determinação do montante da participação familiar directa, entende-se que:

2.1 Agregado Familiar Directo - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, união de facto, desde que vivam em economia comum e comunhão de mesa e habitação;

2.2 Rendimento Mensal - é o duodécimo da soma dos rendimentos líquidos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar directo;

2.3 Despesa Mensais Fixas - é o duodécimo das despesas anuais do agregado familiar directo, realizadas por imposição legal (IRS e descontos para a Segurança Social), por imposição contratual sobre a habitação ou com a aquisição de medicamentos de uso continuado, no caso de doenças crónicas.

3. O cálculo do rendimento mensal "per capita" é efectuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N} / 12 \quad , \text{em que}$$

R- Rendimento "per capita"

Rf - Rendimento anual ilíquido do agregado familiar no ano civil anterior.

D- Despesas fixas e elegíveis anuais do ano civil anterior, sendo que se consideram: 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; e As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas anteriormente mencionadas, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

N- Número de elementos do agregado familiar à data da admissão e/ou da renovação. As fórmulas e regras de cálculo transcritas constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho para a definição das participações.

4. Este valor estará definido no contrato de prestação de serviços a assinar aquando a admissão no Centro de Dia.

5. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços ou equipamentos da área da população idosa, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços ou Equipamentos		Percentagem sobre o rendimento “per capita”
Centro de Dia	Situação tipo	40%
	Com jantar	50%

Norma XXXI

Prestação de serviços integrados na mensalidade

Os serviços integrados na mensalidade são os em uso na Instituição, que incluem:

1. Alimentação (Suplemento, almoço e lanche);
2. Cuidados de higiene;
3. Cuidados de enfermagem;
4. Actividades recreativas;
5. Tratamento de roupas.

Norma XXXII

Prestação de serviços não integrados na mensalidade

Serviços prestados mas não incluídos na mensalidade:

1. Transporte na carrinha da instituição, mediante horários previamente estabelecidos;
2. Podologia;
3. Psiquiatria;
4. Produtos de incontinência
5. Materiais para a prestação de cuidados de enfermagem;
6. Actividades de recreio/animação a longa distância e que impliquem portagens, sendo o valor das mesmas dividido pelos clientes que participarem na actividade.

Norma XXXIII

Pagamento das mensalidades

1. O Cliente, ou o seu representante, pagará mensalmente os serviços prestados, na secretaria e até ao dia 8 de cada mês ou no dia útil posterior, quando este coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado, acrescido dos custos adicionais realizados no mês anterior, caso existam;
2. Após a saída da Instituição, a qualquer título, todos os créditos deverão ser evocados e pagos no prazo de 30 dias.
3. O pagamento da mensalidade, no caso de ser efectuado por familiares, deverá ser feito impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês. No caso do pagamento passar para o mês seguinte, sofrerá um agravamento de 20%.

Norma XXXIV

Efeitos de não pagamento

Os atrasos superiores a 60 dias originam a revogação unilateral e automática do contrato de prestação de serviços, por parte da Direcção.

Norma XXXV

Redução na mensalidade

1. Em caso de ausência do cliente em 15 dias consecutivos a mensalidade terá um desconto de 50%;
2. A ausência justificada de 30 dias dará direito a 100% de desconto na mensalidade.
3. Caso o cliente desista do serviço prestado no Centro de Dia deve comunica-lo com uma antecedência de 30 dias, assinando o contrato de rescisão.

Norma XXXVI

Responsabilidade pelo pagamento

1. A responsabilidade pelo pagamento dentro do prazo da mensalidade devida é, em primeiro lugar do cliente, efectuada directamente ou através do seu representante.

2. Subsidiariamente, a responsabilidade pelo pagamento da mensalidade devida, dentro do prazo, é dos restantes subscritores do contrato de prestação de serviços, de forma solidária.

3. Na sequência da responsabilidade estabelecida pelo pagamento, respondem pelas dívidas os respectivos patrimónios dos obrigados.

CAPITULO V

RECURSOS HUMANOS PRÓPRIOS DA INSTITUIÇÃO

Norma XXXVII

Quadro do Pessoal

1. O quadro do 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 em vigor.

2. Funções da Direcção do Centro Infantil e Social de Cesar

- 2.1 Assegurar a coordenação de todas as Respostas Sociais da Instituição;
- 2.2 Definir a Estratégia Institucional;
- 2.3 Aprovar a Política de Serviços e Preços;
- 2.4 Definir a Política da Qualidade da Instituição;
- 2.5 Assegurar que a Política da Qualidade é adequadamente cumprida e praticada;
- 2.6 Aprovar o Manual de Gestão e os procedimentos da Gestão da Qualidade;
- 2.7 Estabelecer os objectivos da organização;
- 2.8 Aprovar o Plano de Auditorias da Qualidade Internas;
- 2.9 Aprovar o Plano de Formação;
- 2.10 Aprovar o Plano Anual de Actividades;
- 2.11 Acompanhar a evolução da Legislação/Normalização em vigor;
- 2.12 Formalizar os contratos com os Clientes;
- 2.13 Cumprir a Política da Qualidade;
- 2.14 Melhorar continuamente a eficácia do SGQ;
- 2.15 Cumprir todos os documentos do SGQ que lhe são aplicáveis.
- 2.16 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

3. Funções da Direcção Técnica

- 3.1 Dirigir o funcionamento da Resposta Social, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3.2 Assegurar a qualidade da confecção da alimentação e se esta está a ser servida nas melhores condições;
- 3.3 Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 3.4 Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento, prevenindo a conflitualidade;
- 3.5 Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- 3.6 Participar nas reuniões de Direcção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento da Resposta Social;
- 3.7 Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- 3.8 Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 3.9 Propor à Direcção a aquisição de equipamento necessários ao funcionamento da Resposta Social, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- 3.10 Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- 3.11 Participar em trabalhos de comunicação externa e relações públicas em termos comunitários.
- 3.12 Gerir os horários, turnos e a afectação de pessoal às tarefas;
- 3.13 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

4. Funções da Técnica Superior de Serviço Social

- 4.1 Tomar as devidas providências para receber o cliente;
- 4.2 Proceder ao acolhimento do cliente com vista a facilitar a sua integração;
- 4.3 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;

4.4 Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, familiares, amigos e a comunidade em geral;

4.5 Tomar conhecimento da saúde dos clientes.

4.6 A Técnica de Superior Serviço Social pode acumular também as funções da Directora Técnica

5. Funções da Técnica Superior de Educação Social

5.1 Organizar, coordenar e ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objectivos da instituição;

5.2 Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;

5.3 Proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;

6. Funções das Ajudantes de Acção Directa

6.1 Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;

6.2 Proceder ao acompanhamento diurno e ou nocturno dos clientes, dentro e fora das instalações e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;

6.3 Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;

6.4 Recolher e cuidar dos utensílios dos equipamentos utilizados nas refeições;

6.5 Prestar cuidados de higiene e conforto aos utilizadores, 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 instruções recebidas;

6.6 Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

- 6.7 Requisitar, receber, controlar e distribuir os Normas de higiene e conforto;
- 6.8 Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- 6.9 Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

7. Funções dos Auxiliares de Serviços Gerais

- 7.1 Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
- 7.2 Assegurar o transporte de alimentos;
- 7.3 Servir refeições em refeitórios;
- 7.4 Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
- 7.5 Efectuar transporte de cadáveres;
- 7.6 Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e que não excedam o nível em que se integra.

8. Funções do Pessoal Administrativo

- 8.1 Executar funções de contabilidade e tesouraria, expediente, arquivo e dactilografia;
- 8.2 Proceder ao levantamento dos rendimentos do agregado familiar das crianças e idosos;
- 8.3 Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
- 8.4 Organizar e manter actualizado os processos do pessoal.

9. Funções das Cozinheiras

- 9.1 Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- 9.2 Elaborar ou contribuir para a confecção das ementas;
- 9.3 Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
- 9.4 Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações de culinária;
- 9.5 Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;
- 9.6 Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

10. Funções das Ajudantes de Cozinha

- 10.1 Trabalhar sobre as ordens dum cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;
- 10.2 Limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;
- 10.3 Preparar guarnições para os pratos;
- 10.4 Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- 10.5 Colaborar no serviço de refeitório.

11. Funções do Motorista

- 11.1 Transportar os clientes, possuindo para o efeito carta de condução profissional;
- 11.2 Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- 11.3 Verificar com periodicidade os níveis de óleo, de água e pressão dos pneus;
- 11.4 Zelar pelos clientes que transporta e ajuda-os na entrada e saída do veículo;
- 11.5 Realizar sempre que necessário outros serviços.

12. Funções do Pessoal de Enfermagem

- 12.1 Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias;
- 12.2 Administrar medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão.
- 12.3 Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da profissão.

13. A Instituição estará permanentemente dotada, no mínimo, do quadro de pessoal exigível para Instituições congéneres, determinado em função do número de clientes e capacidade conforme as normas estabelecidas na lei aplicável.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Norma XXXVIII Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

1. Usufruir do plano de cuidados estabelecido no âmbito das actividades do Centro de Dia;
2. Participar nas actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.
3. Exigir respeito pela sua identidade personalidade e privacidade.
4. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Norma XXXIX Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Satisfazer os custos da mensalidade de acordo com o contrato de prestação de serviços previamente estabelecido.
3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do Centro de Dia.

Norma XL Direitos do Centro de Dia

São direitos do Centro de Dia:

1. Exigir dos clientes e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
2. Exercer os direitos decorrentes do presente Regulamento e do Contrato de Prestação de Serviços.

Norma XLI

Deveres do Centro de Dia

São deveres do Centro de Dia:

1. O cumprimento das obrigações decorrentes do presente regulamento;
2. Assegurar o cumprimento do conteúdo programático que integra o plano de actividades de animação;
3. Assegurar a satisfação das necessidades bio-psico-sociais do cliente;
4. Promover uma relação envolvente e interessada entre os clientes, os Familiares e a instituição;

Norma XLII

Direitos dos Trabalhadores da Instituição

Direitos dos trabalhadores

1. Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e protecção à saúde.
2. Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
3. Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
4. Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
5. Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
6. Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.

Norma XLIII

Deveres dos Trabalhadores da Instituição

Deveres dos trabalhadores

1. Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem.
2. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.

3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado.
4. Obedecer à Direcção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respectivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias.
5. Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída.
6. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes.
7. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição.
8. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

Norma XLIV

Direitos dos voluntários

São Direitos do voluntário:

1. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
2. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo de cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
3. Estabelecer com o Centro Infantil e Social de Cesar um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
4. Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;

6. Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma actividade programada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.
7. No exercício das suas funções ao serviço da Instituição, estar coberto por um seguro.

Norma XLV

Deveres dos voluntários

São deveres do voluntário:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
3. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
8. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição;
9. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

Norma XLVI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado, no Gabinete de Direcção Técnica;
2. Qualquer reclamação ou sugestão deverá ser apresentada directamente à Técnica Superior de Serviço Social, que resolverá o caso ou o apresentará superiormente, se ele exceder a sua competência;

3. O Centro Infantil e Social de Cesar possui caixa de sugestões.

Norma XLVII

Parcerias

O CISC estabeleceu parcerias com diversas entidades da comunidade nomeadamente;

Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Comissão de Melhoramentos de Azeméis, Lar de S. Miguel de Azeméis, Centro Social Dr.^a Aurora Leonilda da Silva Matos de Fajões, Centro de Dia de Nogueira do Cravo, Obra Social de S. Martinho da Gandara, Centro de 3^a Idade de S. Roque, Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, Fundação Manuel Brandão, Centro de Dia de Loureiro, Centro Social e Paroquial de Sto André (Macinhata da Seixa), Lar Santa Teresinha (Cucujães), Obra Social do Pinheiro da Bemposta, Junta de freguesia de Cesar, Associação Villa Cesari, GNR de Cesar, Bombeiros Voluntários de Fajões, Grupo de Jovens OASIS, Clínica Dentária o Casarão, Escola Básica e Secundária de Fajões, AEP, Futebol Clube Cesarense, CERCI São João da Madeira e Gimnogandra.

CAPITULO VII

LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE

Norma XLVIII

Eventos de interesse

- * Feira dos 18 (mensal)
- * Feira do velho (mensal)
- * Festa N^a Senhora da Graça, S. Pedro e S. Sebastião em Julho (anual)
- * Festa de St^a Apolónia em Maio (anual)
- * Mercado à moda antiga (anual)

Norma XLIX
Outras entidades

- * Igreja
- * Associação de Caça e Pesca de Cesar
- * Associação Columbófila
- * Associação Vila Cesari (Futsal, Ciclismo, Ginástica, Patinagem, Escola de Música, Bordados e Pinturas, Troca de Saberes, Passeios anuais, Grupo de Cantares)
- * Futebol Clube de Cesar

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma L
Entrada em vigor/ Aprovação

O presente regulamento entra em vigor a 17 de Novembro de 2011, após aprovação.

O Presidente

(José Rocha)

O Vice-presidente

(Carlos Costa)

A Secretária

(Isabel Bastos)

Tabela de Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão

CISC, 17 de Novembro de 2011

✕ _____

Declaro de recebi o Regulamento Interno de Centro de Dia

Cliente / Representante

Data

__/__/____

A Responsável pela Entrega:

(Directora Técnica)