CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE LAMAS
- ROCHA FORTE –

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL
- CENTRO DE DIA -

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE LAMAS

O Centro Social Paroquial de Lamas (CSPLamas), com sede localizada no lugar de Rocha Forte, Concelho de Cadaval, com o registo n.º 58/88, no Livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social da Direcção Geral de Acção Social e com estatutos aprovados em Diário da República desde 21 de Julho de 1998, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de Lamas.

MISSÃO, VALORES, VISÃO E ESTRATÉGIA

Missão:

Cultivar nos paroquianos a noção das suas responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da partilha e comunicação de bens e muito em particular, ajudando-os para dar resposta adequada às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da Paróquia, mediante acções de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

Valores:

A acção do Centro Social inspira-se na Doutrina Social da Igreja, e obedece genericamente aos critérios seguintes:

a) Respeito pela dignidade da pessoa humana e o dever de contribuir para o seu desenvolvimento moral, espiritual e cultural;

b) O fortalecimento do sentido comunitário, de modo que os indivíduos, as famílias e os demais agrupamentos da Paróquia, empenhando-se num trabalho comum, se tornem promotores da própria valorização;

c) A criação de estruturas de comunicação cristã de bens e de ajuda mútua, bem como o apoio aos mais carenciados, mobilizando para o efeito os indispensáveis recursos humanos e materiais.

Visão:

Desenvolver respostas sociais, prestar e adaptar serviços, tendo sempre em vista a satisfação das necessidades da comunidade. Baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos cuidados prestados.

Estratégia

O CSPLamas exercerá actividades de assistência, de recreio, educativas, de saúde ou outras que se julgarem necessárias, tendo por base ser um parceiro social activo e responsável.

Actualmente tem a funcionar cinco respostas sociais e estabelece parcerias efectivas na comunidade, descritas de seguida:

Respostas Sociais:
- Lar;
- Centro de Dia;
- Apoio Domiciliário;
- Acolhimento Temporário;
- Banco de Ajudas Técnicas.

Parcerias formais e informais:
- Rede Social;
- Banco Local de Voluntariado;
- Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- Núcleo Local de Inserção;
- Câmara Municipal de Cadaval;
- Centro de Saúde do Cadaval;
- Hospital de Torres Vedras;
- Outras.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
- CENTRO DE DIA -

ÍNDICE

Cap. I – Disposições Gerais ---------- 6
Norma I – Âmbito de Aplicação ---------- 6
Norma II – Legislação Aplicável ---------- 6
Norma III – Objectivos do Regulamento ---------- 6
Norma IV – Definição de Centro de Dia ---------- 6
Norma V – Objectivos do Centro de Dia ---------- 7
Norma VI – Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas ---------- 7

Cap. II – Processo Admissão dos Clientes ---------- 8
Norma VII – Condições de Admissão ---------- 8
Norma VIII – Candidatura ---------- 8
Norma IX – Lista de Espera ---------- 9
Norma X – Admissão ---------- 10
Norma XI – Acolhimento dos Novos Clientes ---------- 11
Norma XII – Processo Individual de Cliente ---------- 11

Cap. III – Instalações e Regras de Funcionamento ---------- 12
Norma XIV – Instalações ---------- 12
Norma XV – Horários de Funcionamento ---------- 12
Norma XVI – Entrada e Saída de Utentes ---------- 13
Norma XVII – Entrada e Saída de Visitas ---------- 13
Norma XVIII - Pagamento da Mensalidade ---------- 13
Norma XIX – Tabela de comparticipações/Preçário da Mensalidade --14
Norma XX – Suspensões Temporários ---------- 16
Norma XXI – Doenças ---------- 16
Norma XXII - Refeições ---------- 16
Norma XXIII – Actividades / Serviços Prestados ---------- 18
Norma XXIV – Passeios ou Deslocações ---------- 18
Norma – Situações de Emergência 18
Norma XXV – Quadro de Pessoal ---------- 18
Norma – Voluntários 19
Norma – Estagiários 19
Norma XXVI – Direcção Técnica ---------- 20

Cap. IV – Direitos e Deveres ---------- 20
Norma XXVI – Direitos dos Clientes ---------- 20
Norma XXVII – Deveres dos Clientes ---------- 20
Norma XXVIII – Direitos da Família ---------- 21
Norma XXIX – Deveres da Família ---------- 21
Norma XXX – Direitos da Entidade Gestora do Equipamento ---------- 22
Norma XXXI – Deveres da Entidade Gestora do Equipamento -------- 22

Norma XXXII – Direitos dos Colaboradores ---------- 22
Norma XXXIII – Deveres dos Colaboradores ---------- 23
Norma XXXIV – Direitos dos Voluntários ---------- 23
Norma XXXV – Deveres dos Voluntários ---------- 24
Norma XXXVI – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes ---------- 24
Norma XXXVII – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente ---------- 25
Norma XXXVIII – Contrato ---------- 25
Norma XXXIX – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador ---------- 25

Norma – Sugestões 26
Norma XL – Livro de Reclamações ---------- 26

Cap. V – Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos ---------- 26
Norma XLI – Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos – Instituição / Colaboradores ---------- 26

Cap. VI – Locais de Interesse da Comunidade ---------- 27
Norma XLV – Locais de interesse da comunidade ---------- 27

Cap. VII – Disposições Finais ---------- 28
Norma XLII – Alterações ao Regulamento ---------- 28
Norma XLII – Integração de Lacunas ---------- 28
Norma XLIV – Disposições Complementares ---------- 28
Norma XLV – Entrada em vigor ---------- 29

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
- CENTRO DE DIA -

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 30/01/1989 pertencente a Centro Social Paroquial de Lamas - Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Guião Técnico para "*Centro de Dia* ", elaborado pela Direcção Geral da Acção Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação de Fevereiro de 1998.

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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Definição de Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.

O Centro de Dia do Centro Social Paroquial de Lamas é um serviço integrado na estrutura de Lar.

NORMA V

Objectivos do Centro de Dia

São objectivos do Centro de Dia:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Prestar cuidados individualizados e personalizados, ao nível da satisfação das necessidades básicas e apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
3. Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
   1.1. Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar);
   1.2. Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem (inclui banho acompanhado);
   1.3. Tratamento de roupa (lavagem e passagem a ferro da roupa pessoal do utente)
   1.4. Higiene ambiental dos espaços colectivos;
   1.5. Higiene Habitacional (através do Serviço de Apoio Domiciliário);
   1.6. Transporte;
   1.7. Acompanhamento psicossocial;
   1.8. Actividades de desenvolvimento pessoal, que inclui actividades lúdicas, sócio-recreativas e culturais;
   1.9. Preparação da medicação;
   1.10. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. O Centro de Dia pode realizar ainda as seguintes actividades complementares (actividades extra, realizadas a pedido do utente e consoante as suas necessidades e que não são abrangidas pela comparticipação mensal):
   2.1. Aquisição de medicamentos, suplementos alimentares, fraldas e pensos de incontinência;
   2.2. Acompanhamento de utentes ao exterior;
   2.3. Realização de análises e exames clínicos;
   2.4. Frequência de consultas externas, particulares e/ou de especialidade médica;

2.5. Cuidados específicos, tais como: calista, cabeleireiro, barbeiro e outros;

2.6. Serviços de transporte, sejam eles prestados pelos Bombeiros, Táxi ou outro, incluindo os prestados pela instituição;

2.7. Frequência de actividades lúdicas, sócio-recreativas e culturais a realizar no exterior.

3. O acesso a actividades extra depende directamente do pedido do utente, ou família, e consoante as necessidades do mesmo.

A responsabilidade das mesmas pertence à família. Sempre que a família queira que seja a instituição a responsabilizar-se por essas actividades informa a instituição dessa decisão e aguarda que a mesma efectue tal acompanhamento segundo a disponibilidade.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Pessoas com 65 e mais anos cuja situação / problema não lhes permita permanecer no seu meio habitual de vida.
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excepcionais em que se comprove ser a resposta Lar a mais adequada;
3. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
4. Vontade manifesta do indivíduo a vir beneficiar do serviço.

NORMA VIII

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, ou Cartão do Cidadão 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. Comprovativo das despesas mensais em medicação e rendas de casa ou amortizações;
1.8. Relatório clínico do médico de família comprovando: antecedentes clínicos; problemas de saúde actuais e indicação da prescrição terapêutica.
1.9. Declaração médica comprovando não sofrer de doença infecto-contagiosa, nem do foro psiquiátrico que prejudique o regular funcionamento do serviço.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
   2.1. O horário de atendimento para candidatura é feito por marcação prévia.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial determine a tutela/curatela.
5. 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 IX

Lista de Espera

1. Após a recepção dos dados dos candidatos, o técnico procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização, de acordo com: Ficha de Inscrição, Ficha dos Critérios de Selecção e Priorização.
2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na Ficha de Inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.
4. Após a análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando quatro candidatos de forma

hierárquica para aprovação pela Direcção. O relatório será elaborado mensalmente para ser posteriormente encaminhado para a Direcção da Instituição, para decisão.

5. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de Centro de Dia.

6. A inscrição tem a validade de seis meses. Após esse tempo deve a mesma ser validada novamente. Caso isso não se verifique a mesma é retirada da lista.

7. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o número da inscrição, tendo por base a ordem cronológica da mesma.

8. A Instituição, trimestralmente, ou sempre que receba informações sobre as inscrições, procede à actualização da lista de espera, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou por ter expirado o período válido de inscrição (seis meses).

9. A gestão da lista de espera é da responsabilidade do Director Técnico.

NORMA X

Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
a. A idade;
b. O grau de dependência;
c. Os fracos recursos económicos;
d. O risco de isolamento sócio-familiar;
e. Ser residente da Freguesia de Lamas ou Cercal, ou do concelho do Cadaval;
f. Carência habitacional;
g. Pessoas de referência a frequentarem o estabelecimento;
h. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da direcção.
encaminhada pelos serviços de segurança social.
3. É competente para decidir a Direcção após ouvido o parecer da Direcção Técnica.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo mínimo de 2 dias e máximo de 8 dias.
5. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade do mês corrente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No acto de admissão deverá:
    a. ser entregue ao utente e / ou familiar fotocópia do Regulamento Interno da respectiva resposta social;
    b. ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o residente e / ou família , o plano de cuidados;
    c. celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o residente ou seu representante legal.
2. O acto de admissão deverá ser acompanhado de uma entrevista de acolhimento com o Técnico Superior de Serviço Social, da qual decorre a elaboração do processo social.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

O processo individual do utente é composto por:

Candidatura

- Informação disponibilizada;
- Ficha de Inscrição A e B;
- Carta de aceitação ou não aceitação da inscrição;
- Lista de espera.

Admissão

- Contrato de prestação de serviços;
- Ficha de Avaliação Diagnostica;
- Programa de Acolhimento Inicial.

Outros

- Plano de Desenvolvimento Individual;
- Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal;
- Cuidados Pessoais e de Saúde;
- Outros (Nutrição e Alimentação, Apoio Psicossocial, Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana).

Documentos

- Cartão do Cidadão;
- Bilhete de Identidade;
- Cartão de Contribuinte;
- Cartão de Beneficiário;
- Cartão de Utente;
- Declaração em como não sofre de doenças infecto-contagiosas.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. O Centro Social Paroquial de Lamas está sediado em Rua da Liberdade – Rocha Forte, 2550-377 Lamas Cadaval, e as suas instalações são compostas por:

   - Secretaria;
   - Gabinete do director técnico;
   - Sala de reuniões;
   - Capela;
   - Enfermaria;
   - Sala de Estar;
   - Refeitório;
   - Cozinha;
   - Casas de banho;
   - Lavandaria;
   - Rouparia;
   - Morgue;
   - Sala polivalente

2. Todos os espaços do equipamento se destinam à utilização dos utentes, visando a sua participação activa na vida da Instituição; devendo, no entanto, serem respeitadas as formas de organização do trabalho de cada sector específico, evitando a permanência nalguns sectores durante períodos de maior actividade.
   Os espaços devem ser utilizados de forma a respeitar a privacidade e a individualidade de cada utente e procurando preservar a higiene e durabilidade dos equipamentos.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. O equipamento encontra-se em funcionamento das 8h às 20h, de Segundas a Sábados. A título excepcional, situações desprovidas de acompanhamento familiar e com possibilidade de se deslocarem ao centro, podem usufruir de serviços aos Domingos e feriados.
2. O horário de transporte é o seguinte:
   Vinda: 08h00 – 10h30
   Regresso: 16h00 – 20h00.

3. Por regra os horários são fixos, com tolerância de cerca de 30 minutos, tornando-se flexíveis em situação que o justifique e de preferência com aviso prévio.

NORMA XV

Entrada e Saída de Utentes

1. Todos os utentes são livres de entrar e sair da instituição. Aos que por razões de saúde e mediante indicação médica não o possam fazer sozinhos, apenas será autorizado desde que acompanhados por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas.

2. As saídas de utentes serão registadas no livro de ocorrências, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia.

3. A saída de utentes para casa de familiares ou amigos, para fins-de-semana, férias ou outra situação, deverá ser participada ao Técnico Superior de Serviço Social, com a antecedência mínima de 48h.

4. As saídas de utentes são comunicadas através de termo de responsabilidade, que inclui para onde vai o utente, com quem vai, e o tempo previsto de ausência. O mesmo será assinado no regresso do utente.

NORMA XVI

Entrada e Saída de Visitas

1. O horário de visitas de familiares e amigos dos utentes, desde que ocorram na sala de estar ou no exterior, é igual ao de funcionamento da resposta.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da frequência do utente será efectuado pelo próprio e / ou pessoa responsável através de uma mensalidade a definir de acordo com a Orientação Normativa Circular n.º 3, de 25 de Maio de 1997, da Direcção Geral de Acção Social e com o utente / família, segundo termo de responsabilidade estabelecida entre ambos.
2. As comparticipações referentes ao mês em curso serão pagas até ao dia 10 de cada mês e durante os 12 meses do ano.
3. O pagamento poderá ser feito directamente na instituição (numerário ou cheque) ou através de transferência bancária para a conta bancária da instituição.
4. No acto do pagamento será entregue ao utente / família um recibo comprovativo do mesmo.
5. Em caso de falecimento do utente: se se verificar até ao dia 15, a importância a pagar será relativa a meio mês. Se o falecimento se verificar após o dia 15, a importância será relativa ao mês.

NORMA XVIII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A tabela de comparticipações e o preçário encontram-se afixados em local bem visível.
3. 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 ilíquido 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.

4. A mensalidade calculada nos termos da Orientação anteriormente mencionada, tem em conta o custo médio real do utente verificado nos serviços que utiliza, não podendo exceder o mesmo.
5. O custo médio real é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do Centro Social Paroquial de Lamas. Actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram a resposta social.
6. A apresentação dos comprovativos de rendimentos é da responsabilidade do utente/família, conforme decorre da Norma VI. Sempre que não haja lugar à apresentação dos mesmos sem justificação ou motivo que fundamente esta situação, a mensalidade a cobrar corresponderá ao custo médio real do utente.
7. Todas as actividades e despesas complementares para além dos serviços enunciados na Norma IV ficarão a cargo do residente e / ou representante legal, nomeadamente:
    a. frequências de consultas externas;
    b. aquisição de medicamentos e fraldas;
    c. cuidados específicos como calista, cabeleireiro, barbeiro e outros;
    d. despesas inerentes à frequência de actividades lúdicas, sócio-recreativas e culturais que se realizem no exterior da instituição.
8. Todos os serviços extra são facultativos e o seu acesso será definido junto do Técnico Superior de Serviço Social, tendo por base a vontade e a necessidade do utente.

9. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
10. A actualização das mensalidades será efectuada anualmente, no início do ano civil, e sempre que a Segurança Social o indicar. As comparticipações serão ajustadas sempre que se verifiquem alterações do rendimento familiar.

Norma XIX
Suspensões temporárias

No caso de existirem períodos de ausência devidamente justificados e comunicadas antecipadamente (mínimo de três dias), haverá lugar a uma redução na comparticipação mensal proporcional ao tempo de ausência. Esse período tem de ser superior a uma semana e inferior a dois meses.

Norma XX
Doenças

Todo o utente que adoeça e tenha de ser transportado ao Hospital, a instituição chamará uma ambulância e avisará a família e sempre que o serviço o permita poderá uma colaboradora acompanhar. Todas as despesas serão da responsabilidade do utente ou dos seus familiares.

NORMA XXI

Refeições

1. O horário das refeições é o seguinte:
- Pequeno-Almoço: 9h00- 10h00;
- Almoço: 12h00 – 13h00;
- Lanche: 16h00 – 16h30;
- Jantar: é entregue a partir das 16h00; das 19h00 às 19h30 se for no Centro.
2. Para além destas refeições poderão os utentes tomar um pequeno lanche quando sentirem vontade.
3. As refeições principais são constituídas por sopa, prato de carne ou peixe, pão, água ou vinho, fruta ou sobremesa;
4. Por regra os horários são *fixos,* tornando-se flexíveis em situação que o justifique. Qualquer alteração aos horários estabelecidos deve ser acordada previamente entre as partes (utente / instituição) com a maior antecedência possível.
5. As refeições serão servidas na Sala de Refeições, excepto nas situações em que a situação de saúde não o permita;

6. Existem dietas que devem ser prescritas pelo médico e afixadas na cozinha.
7. O mapa semanal da ementa encontra-se afixado em local bem visível, concretamente, à entrada do refeitório.

NORMA XXII

Funcionamento das Actividades/Serviços Prestados

1. Do serviço de Alimentação do Centro de Dia, fazem parte as seguintes refeições:

a) *Pequeno Almoço*: composto por leite/café/chá, pão e manteiga/fiambre/queijo/doce. Servido das 9h às 10h;

a) *Almoço*: composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta/doce, água ou vinho. Servido das 12h às 13h;

b) *Lanche*: composto por leite/café/chá, pão e manteiga/fiambre/queijo/doce. Servido das 15h às 16;

c) *Jantar: 1)* se tomado no Centro: composto por sopa, prato de carne ou peixe, pão, fruta/doce, água ou vinho. Servido das 19h às 20h;

2) se levado para o domicílio: composto por sopa, pão, fruta/doce.

d) Cabe ao Utente, ou seu responsável, decidir quais as refeições que serão realizadas no Centro.

2. O serviço de Tratamento de Roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada. Compete ao Utente trazer a sua roupa. Funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente e obriga à marcação prévia de todas as peças que são trazidas para o Centro.

4. O serviço de Higiene Pessoal será realizado nas nossas instalações, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente.

5. O serviço de Higiene Habitacional, pertence ao Serviço de Apoio Domiciliário, mas quando houver necessidade pode ser prestado a utentes de Centro de Dia. Consiste numa limpeza de manutenção, nas zonas principais da habitação, tais como o quarto, a cozinha e a casa de banho. Não serão prestados outros serviços mais profundos nem são abrangidas outras zonas da habitação.

6. Actividades de Animação e Desenvolvimento Pessoal:

a) O Centro Social Paroquial de Lamas estabelece um Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) que visa manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, sendo estas estimuladas pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal. Promovendo o convívio e a ocupação dos tempos livres dos seus utentes.

b) O PADP está afixado no placar da entrada da instituição e será facultado para consulta sempre que solicitado.
c) As actividades enquadram-se nos seguintes tipos: lúdico-recreativas, culturais, sociais, intelectuais-formativas, espirituais-religiosas, quotidianas, desportivas, terapia, festejo de datas festivas, organização de exposição e venda de arte feita pelos utentes.
d) As actividades podem ser internas ou externas, dependendo se se realizam no Centro ou fora deste.
e) O acesso às actividades é livre, no entanto procura-se motivar todos os utentes a participar nas mesmas.
f) Para a execução destas actividades, o Lar pode recorrer ao apoio de organizações exteriores e em particular da família.
g) O Lar elabora um plano de actividades anualmente.
h) Em algumas das actividades, devidamente sinalizadas, será pedida comparticipação económica aos utentes directamente relacionada com as despesas inerentes às mesmas.
7. Os Utentes de Centro de Dia, terão acesso a actividades de convívio e ocupação, dinamizadas no Centro e fora deste. Ser-lhe-ão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação.
8. O utente pode usufruir de serviço de Transporte para a frequência do Centro, mediante pagamento do mesmo.

NORMA XXIII

Passeios ou Deslocações

1. Quando são realizadas actividades externas, serão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da participação.
2. Os utentes são convidados a participar nas actividades, podendo por vezes haver limite máximo de participantes devido à capacidade de transporte.

NORMA XXIV

Situações de Emergência

1. Todo o pessoal do Centro Social Paroquial de Lamas tem indicação sobre a forma de actuar em casos de emergência (desmaio, quedas, intoxicações, mau estar, engasgamento, morte).

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta entidade prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e perfil, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Está disponível para consulta, caso solicitado, Constitui o Anexo 1 o Conteúdo Funcional dos Colaboradores pertencentes aos quadro da instituição bem como dos voluntários e estagiários.

NORMA XXVI

Voluntários

1. A entidade tem grupo de voluntariado organizado para o desenvolvimento de actividades definidas.

2. Os voluntários são apresentados ao Centro através do Banco Local de Voluntariado.

3. As suas responsabilidades estão definidas no contrato de voluntariado que é estabelecido com cada voluntário.

NORMA XXVII

Estagiários

1. A entidade recebe estagiários de entidades de ensino e/ou formadoras em áreas relacionadas com o trabalho desenvolvido, para tal é estabelecido protocolo de parceria entre as mesmas e o Centro.

2. As suas responsabilidades estão definidas no acordo de estágio que é estabelecido com cada entidade ou estagiário.

NORMA XXVIII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento prestadora de serviços compete a um técnico da área das ciências sociais, nos termos da Norma XI do Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro de 1998, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

a) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e que se situem no âmbito das actividades do Centro de Dia;
b) Participar na programação, concretização e avaliação das actividades desenvolvidas e Plano individual;
c) Ter acesso à ementa semanal.
d) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
e) O respeito pela sua identidade, personalidade, privacidade e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
f) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
g) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
h) A gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do Centro, sempre que necessário;
i) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
j) Conhecer o regulamento do Centro de Dia, das decisões da Direcção e outras informações respeitantes ao funcionamento da resposta social;
k) Apresentar reclamações sobre o serviço ao Técnico ou Pessoa Responsável do Centro de Dia.

NORMA XXX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

a) Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
b) Respeitar e tratar com urbanidade os colaboradores do serviço, assim como os restantes utentes e voluntários;
c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido, efectuando o pagamento atempadamente;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;

e) Colaborar com a Instituição prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizado.
f) Indicar o receituário Médico, forma e horário em que deve ser ministrado.
g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do Centro de Dia, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
h) Proceder quanto à conservação do edifício e ao consumo de água e energia como se estivesse em sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe no Centro, informando os colaboradores sempre que detecte deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
i) Comunicar ao responsável de serviço as ausências temporárias.

NORMA XXIX

Direitos da Família

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, a família tem direito a:

a) Efectuar visitas de acordo com o que está referenciado no Regulamento Interno, assim como auxiliar o utente, sempre que seja possível nas suas refeições;
b) Obter informação adequada sobre o Idoso de que é responsável;
c) Participar nas acções promovidas pela Instituição destinadas aos utentes e suas famílias;
d) Sair com o seu familiar sempre que queira, desde que informe a instituição;
e) Partilhar as refeições com o familiar, na própria instituição, desde que o avisem com antecedência e mediante comparticipação;
f) Requerer no prazo de 180 dias, junto dos serviços administrativos da instituição os bens e/ou valores discriminados na lista de bens.

NORMA XXX

Deveres da Família

1. A integração do Idoso numa resposta social não liberta os familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem. Assim, são considerados deveres dos familiares, os seguintes:

a) Pagamento atempado dos quantitativos mensais acordados ou outras eventuais despesas;
b) Estabelecer o familiar de contacto;
c) Acompanhamento a consultas e em períodos de internamento

hospitalar;

d) Contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
e) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente havendo entre ambas um trabalho de colaboração e complementariedade;
f) Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço;

NORMA XXXI

Direitos da Entidade Gestora do Equipamento

1. A livre actuação, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à Instituição o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;

2. O pagamento pontual e regular das comparticipações mensais dos utentes, previamente estabelecidas;
3. A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.

NORMA XXXII

Deveres da Entidade Gestora do Equipamento

1. Prestar os serviços solicitados pelo utente / família, tendo em conta as necessidades do primeiro;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
3. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente;

NORMA XXXIII

Direitos dos Colaboradores

1. Constituem direitos das colaboradoras:
a) Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas;
b) Cumprimento da legislação laboral prevista na Portaria e na Lei Geral do Trabalho;
c) Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;
d) Respeito e adequada valorização do seu trabalho;
e) Participar nas reuniões de colaboradoras;

f) Participar na avaliação periódica do serviço;
g) Contar com a colaboração e acompanhamento do Técnico Superior de Serviço Social e Direcção da instituição;
h) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao desempenho das suas funções;
i) Que lhe seja proporcionada formação específica na área do trabalho com idosos.

NORMA XXXIV

Deveres dos Colaboradores

1. São deveres das colaboradoras:
a) Ser pontual e assíduo;
b) Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
c) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
d) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
e) Respeitar as funções e as orientações de superiores;
f) Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
g) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
h) Comunicar por escrito ou oralmente ao Director Técnico e/ou Direcção todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
i) Participar nas reuniões de colaboradoras;
j) Participar na avaliação periódica do serviço;
k) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
l) Participar nas acções de formação promovidas ou proporcionadas pela instituição;
m) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

NORMA XXXV

Direitos dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:
   a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e expectativas;
   b) Ter acesso a programas de formação;
   c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação;
   d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
   e) Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;

f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve;
g) Estar coberto por um seguro de acidentes;
h) Acordar com a organização um Programa de Voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

NORMA XXXVI

Deveres dos Voluntários

1. São deveres dos voluntários:
a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa, respeitando as convicções ideológicas, religiosas e culturais e contribuindo para o desenvolvimento pessoal e integral do idoso;
b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
c) Actuar de forma gratuita e interessada sem esperar contrapartidas;
d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário, avisando sempre que o mesmo seja impossível;
e) Respeitar o funcionamento da instituição;
f) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
g) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou autorização prévia;
i) Informar a instituição com a maior brevidade possível sempre qie pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário;
j) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que a cada um compete desenvolver.

NORMA XXXVII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1 - O Centro só se responsabilizará pelos bens que sejam confiados à guarda da instituição;
2 – Para colocar bens à guarda do CSPLamas é necessário que o utente, ou família, elabore uma lista de bens que será assinada pelo responsável pela admissão;
3 – Todos os valores confiados à instituição estarão acessíveis ao utente sempre que o mesmo o solicite. Em tal situação assina um documento comprovando o seu levantamento;
4 – Quando solicitado, a mesa-de-cabeceira pode dispor de uma gaveta que se pode fechar à chave;
5 – Está à disposição dos utentes, desde que solicitado, um Banco Interno que os ajudará a guardar o seu dinheiro. Nestas situações, todos os movimentos a débito e a crédito constarão de ficha individualizada;

6 – Por morte do utente, os bens guardados serão entregues à pessoa responsável pela admissão, contra entrega de recibo. O prazo para fazer tal levantamento é de 12 meses após a data de falecimento.

a) A entrega de bens e outros valores será feita após regularização da conta corrente.

NORMA XXXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1 – A prestação de cuidados pode ser suspensa nas seguintes situações:

a. Hospitalizações;

b. Férias do utente desde que comunicadas à Direcção Técnica com antecedência mínima de 48h.

2 – Nas situações referidas no número anterior, o 1.º contratante terá direito a uma redução equivalente aos dias de ausência.

NORMA XXXIX

Contrato

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

NORMA XL

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1 – O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes, com a antecedência de trinta dias. Caso o período de aviso prévio não seja respeitado, terá de efectuar o pagamento de uma mensalidade com o valor em vigor na altura.
2 – O contrato cessa automaticamente por morte do utente. Acontecendo na primeira quinzena do mês a família tem direito à restituição de 25% do valor da comparticipação mensal. Sendo na segunda quinzena do mês não há lugar a qualquer restituição.
3 – Aquando da cessação do contrato é assinado um documento onde consta a data e o motivo da mesma.

NORMA XLI

Sugestões

Faça as suas sugestões junto da Directora Técnica ou deixe-as por escrito na caixa de sugestões colocada no átrio de entrada.
Responda também aos inquéritos de satisfação disponibilizados na Secretaria.

NORMA XLII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador sempre que desejado.

CAPÍTULO V

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

NORMA XLIII

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos – Instituição / Colaboradores

Existem dois níveis de responsabilidade essenciais para prevenir a violência em contexto institucional.

1. Num primeiro nível, a instituição tem a responsabilidade de assegurar que existem modos e meios para reduzir os riscos de abuso, negligência e maus-tratos e para tal usa os seguintes princípios de gestão:

- ✓ Desenvolver um compromisso de centralidade do utente e de qualidade dos cuidados e qualidade de vida;
- ✓ Fazer cumprir o regulamento da instituição;
- ✓ Assegurar que os colaboradores estão familiarizados com a temática da violência;
- ✓ Ter uma política de pessoal *"tolerância-zero"* perante a violência contra as pessoas idosas;
- ✓ Assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta pronta, logo que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de violência;

- ✓ Providenciar formação regular nos postos de trabalho (coaching) sobre envelhecimento, dependência e evolução na satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
- ✓ Providenciar capacidades de resolução de conflitos e atitudes em situação de crise para todos os colaboradores;
- ✓ Instituir reuniões multidisciplinares para discussão do plano de cuidados personalizados, em especial, discussão de casos difíceis e encorajar os colaboradores a expressar as suas preocupações e frustrações ajudando a dissipar tensões e a perspectivar, avaliando, melhores condutas profissionais;
- ✓ Encorajar os colaboradores a fazer pausas de 5 minutos no trabalho quando se sentem demasiado tensos ou cansados, afectando o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
- ✓ Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis para reduzir o risco de burnout;
- ✓ Promover reuniões entre utentes, de modo a assegurar que as pessoas manifestem a sua opinião e são realmente ouvidas.

2. Um segundo nível de responsabilidade, por parte de cada colaborador no sentido de ter atitudes e comportamentos perante os utentes que promovam a prevenção da violência, deverá incluir no seu nível de actuação os seguintes elementos:

- ✓ Insistir que práticas abusivas sejam discutidas nas reuniões de pessoal e falar com os colegas sobre situações difíceis e encontrar em conjunto tácticas de lidar com elas;
- ✓ Recorrer a outros saberes e práticas profissionais sempre as situações assim o exijam;
- ✓ Se um utente recusa receber cuidados ou falar, sair um pouco e tentar mais tarde negociar uma outra altura para conversar e encontrar soluções para o problema;
- ✓ Fazer uma pausa sempre que se sente a perder a calma;
- ✓ Pedir desculpa ao utente se de alguma maneira o desrespeitou ou causou sofrimento;
- ✓ Assegurar-se da assunção das normas e procedimentos da instituição em relação à violência, saber reconhecer e lidar com esta.

CAPÍTULO VI
LOCAIS DE INTERESSE DA COMUNIDADE

NORMA XLIV

Locais de interesse na comunidade

- Capela Nossa Senhora do Rosário – Rocha Forte,
- Igreja de S. Vicente – Rocha Forte,

- Serra de Montejunto (Ermida Nossa Senhora das Neves, Convento Dominicano, Real Fábrica do Gelo, Centro de Interpretação, Parque de Merendas),
- Museu Municipal – Cadaval,
- Moinho das Castanholas – Cadaval;
- Biblioteca Municipal – Cadaval.

Para mais informações consulte o site da Câmara Municipal do Cadaval.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLV

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 XLVI

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 XLVII

Disposições Complementares

Toda a matéria não incluída no presente Regulamento será definida pela Direcção.
As dúvidas do presente Regulamento serão esclarecidas pela Direcção.
Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após aprovação da Direcção.

Rocha Forte, 12 de Maio de 2011

O Presidente da Direcção



(Pe. Carlos Alexandre Alves Pinto)