

# **Centro Social e Cultural de Riba de Ave**

Rua Fernando Pessoa, 164 4765-247 Riba de Ave

Tel: 252 981 273 / 935 533 802 E-mail: [secretaria@cscra.onmicrosoft.com](mailto:secretaria@cscra.onmicrosoft.com)



## **REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA**

# CSCRA

## Regulamento Interno do Centro de Dia

<b>1. Âmbito do regulamento</b>	3
<b>2. Finalidade e objectivos do Centro de Dia</b>	3
<b>3. Serviços a prestar</b>	3
<b>4. Omissões</b>	3
<b>5. Divulgação do regulamento interno</b>	3
<b>6. Funcionamento do Centro de Dia</b>	3
6.1. Processo de admissão do utente	3
6.1.1. Sinalização	3
6.1.2. Avaliação das necessidades	3
6.1.3. Critérios de admissão	4
6.1.4. Contratualização	4
6.1.5. Prestação de serviços	4
6.1.6. Monotorização	4
6.2. Articulação com a família e com parceiros locais	4
6.3. Integração do utente	4
6.4. Comparticipações a pagar pelos utentes	4
6.4.1. Princípio da comparticipação proporcional	4
6.4.2. Cálculo do rendimento “per capita”	5
6.4.3. Conceito de agregado familiar	5
6.4.4. Despesas fixas	5
6.4.5. Prova de rendimentos e despesas	5
6.4.6. Cálculo do valor da comparticipação	5
6.4.7. Comparticipação máxima	5
6.4.8. Redução da comparticipação mensal	5
6.4.9. Revisão das comparticipações familiares	6
6.4.10. Casos de precaridade económica	6
6.4.11. Tabelas de taxas a aplicar ao rendimento per capita	6
6.5. Período de funcionamento	6
<b>7. Direitos e deveres do utilizador e da família</b>	6
<b>8. Direitos e deveres do pessoal</b>	6
<b>9. Funções do pessoal</b>	6
<b>10. Garantias do CSCRA</b>	7
<b>11. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos</b>	7
<b>12. Gestão de reclamações</b>	7
<b>13. Atuação em situações de emergência</b>	8
<b>14. Aprovação do Regulamento Interno do Centro de Dia</b>	8

# CSCRA

## Regulamento Interno do Centro de Dia

### 1. Âmbito do regulamento

O Centro Social e Cultural de Riba de Ave (CSCRA) é uma instituição particular de solidariedade e social (IPSS) registada na Direcção Geral de Segurança Social com o nº 9/88, a fls. 167 verso, do Livro nº 3 das Associações de Solidariedade Social.

No âmbito dos seus Estatutos, o CSCRA tem como objectivos “*apoiar a infância e juventude; proteger os cidadãos na velhice e invalidez e fomentar actividades de carácter cultural*”. Designadamente para a terceira idade desenvolve a Resposta Social CENTRO DE DIA.

O presente documento pretende regular o funcionamento desta Resposta Social.

### 2. Finalidade e objetivos do 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 sociofamiliar.

São objectivos do Centro de Dia a prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas do utente, a prestação de cuidados de ordem física e de apoio psicossocial e o fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com os outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.

### 3. Serviços a prestar

Na prossecução dos objectivos do Centro de Dia, o CSCRA presta serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas dos utentes ao nível das refeições, do convívio e das actividades ocupacionais e de lazer, dos cuidados de higiene e conforto pessoais e do tratamento de roupas.

Quando os utentes do Centro de Dia estão ausentes por doença podem ter acesso aos mesmos serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, em articulação com o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

O CSCRA assegura ainda outros serviços, designadamente o apoio na resolução de problemas que dependem da articulação com outros serviços (saúde, segurança social e administração autárquica, correios, bancos), apoio à aquisição de bens (medicamentos, géneros alimentícios e outros artigos), os cuidados de saúde integrais e continuados no âmbito do atendimento médico próprio objecto de protocolo de cooperação com ARS Norte e da articulação com os serviços de saúde locais e o transporte.

### 4. Omissões

Nos casos em que este regulamento interno for omissivo são aplicadas as disposições que constam dos Estatutos do CSCRA e da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redacção atual.

### 5. Divulgação do regulamento interno

O regulamento interno é obrigatoriamente divulgado junto das colaboradoras do Centro de Dia e junto de todos os utentes, recebendo estes um exemplar no acto de admissão. O regulamento interno foi apresentado ao CDSSS de Braga.

### 6. Funcionamento do Centro de Dia

#### 6.1. Processo de admissão de utente

O processo de admissão de utente do CD integra cinco fases fundamentais: sinalização do caso, avaliação das necessidades, contratualização, a prestação de serviços propriamente dita e a monitorização do processo.

Em todas essas fases se impõem como valores a qualidade e o respeito pela dignidade da pessoa humana.

##### 6.1.1 Sinalização

A sinalização do candidato a utente pode ser desencadeada pelo pedido do próprio destinatário, por familiar ou pessoa próxima, pelos serviços do CSCRA, das autarquias, da saúde ou da segurança social. A sinalização fica documentada em ficha existente nos serviços para o efeito.

Em qualquer dos casos, prevalecerá sempre a vontade da pessoa destinatária dos serviços.

##### 6.1.2. Avaliação das necessidades

A sinalização desencadeia a avaliação das necessidades por parte do CSCRA, ficando a mesma documentada em ficha existente nos serviços para o efeito. Nesta fase é recolhida informação relativa ao utente e ao respectivo enquadramento familiar e social, sendo igualmente solicitada documentação indispensável à organização do processo, designadamente ao nível da saúde do utente e dos rendimentos

## CSCRA

### Regulamento Interno do Centro de Dia

e despesas do agregado familiar. Todas informações recolhidas ficarão documentadas no processo do utente.

O CD elabora, em cada caso, em colaboração com o utente e a respectiva família e mediante as necessidades expressas por estes e a respectiva avaliação, um plano de cuidados individualizado do qual constem os recursos humanos e instrumentais necessários à prestação dos serviços, designadamente ajudas técnicas.

#### 6.1.3 Critérios de admissão

As admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Baixos recursos económicos do agregado familiar;
- b) Idoso em situação de risco e isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar ao idoso os cuidados necessários;
- d) Grau de dependência do idoso;
- e) Residência próxima do estabelecimento;
- f) Situação encaminha pelos serviços da Segurança Social;
- g) Idade do idoso;
- h) Elementos de referência a frequentar o estabelecimento;
- i) Familiares de colaboradores e/ou de utentes já a frequentar a instituição.

#### 6.1.4. Contratualização

A contratualização implica uma decisão técnica favorável à prestação do CD e integra o plano de cuidados, onde estão descritas as necessidades e os serviços a prestar em cada caso, o contrato de prestação de serviços e a ficha relativa ao cálculo da comparticipação a pagar de acordo com o regulamento respectivo. Todos estes documentos integrarão o processo do utente.

#### 6.1.5. Prestação de serviços

A prestação dos serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas das pessoas é realizada nas instalações do CSCRA, salvo em situações de ausência por doença em que se imponha a deslocação ao domicílio do utente.

#### 6.1.6. Monitorização

Por monitorização entende-se o acompanhamento e vigilância de todas as fases anteriores com o objectivo de garantir a qualidade de todos os momentos do processo, de garantir a adequação dos serviços prestados às necessidades dos utentes e suas famílias e de garantir a satisfação dos destinatários dos serviços.

### 6.2. Articulação com a família e com parceiros locais

A articulação com família e pessoas afins é um requisito indispensável à garantia de melhoria da qualidade de vida dos utentes e à garantia da continuidade dos cuidados nos períodos em que o utilizador não frequenta os serviços do CD do CSCRA, devendo como tal ser salvaguardado em cada adesão. Na ficha de admissão dos utentes há um espaço para a identificação da pessoa familiar ou afim que fará a articulação com a equipa do CSCRA

O CSCRA integra a sua acção ao nível do CD no quadro de uma rede de serviços organizada a partir das parcerias estabelecidas com os serviços de saúde, a segurança social, o serviço de atendimento local, as autarquias e com a comunidade em geral.

### 6.3. Integração do utente

O funcionamento do CD incentivar a participação do utente na sua vida quotidiana, de acordo com a sua vontade e motivação e com as normas de segurança internas.

### 6.4. Comparticipações a pagar pelos utentes

#### 6.4.1. Princípio da comparticipação proporcional

Com excepção dos casos previstos no regulamento, o acesso aos serviços prestados no CD tem custos para os utentes de acordo com os serviços contratados, sendo a comparticipação determinada para a

## Regulamento Interno do Centro de Dia

situação-tipo e para o suplemento de jantar de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar, usando o indicador rendimento “per capita”.

### 6.4.2. Cálculo do rendimento “per capita”

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a fórmula  $R = ((RAF/12)-D)/N$ , sendo R o rendimento “per capita”, RAF o rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado), D as despesas mensais fixas e N o número de elementos do agregado familiar.

### 6.4.3. Conceito de agregado familiar

Para efeito deste regulamento, entende-se por agregado familiar, além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

### 6.4.4. Despesas fixas

São consideradas como despesas mensais fixas do agregado familiar (1) o valor das taxas e impostos, designadamente o IRS e a TSU; (2) o valor da renda da habitação ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente; (3) os encargos médios mensais com transportes públicos; e (4) as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além destas despesas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas), é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

O limite máximo das despesas mensais fixas referidas em (2), (3) e (4) é igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

### 6.4.5. Prova de rendimentos e despesas

(1) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

(2) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

(3) A falta de entrega dos documentos referidos em (1), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima ao utente.

(4) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### 6.4.6. Cálculo do valor da comparticipação

O valor da comparticipação a pagar pela utilização do CD é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. Essa percentagem corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de 45% a 60%.

### 6.4.7. Comparticipação máxima

A comparticipação familiar máxima mensal calculada nos termos do presente regulamento não poderá exceder o custo médio real por utente verificado no CD. O custo médio real por utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço e do número de utentes que o frequentaram.

Nessas despesas incluem-se as despesas específicas do serviço e a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

O valor obtido é actualizado de acordo com o índice de inflação.

### 6.4.8. Redução da comparticipação mensal

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

## CSCRA

### Regulamento Interno do Centro de Dia

#### 6.4.9. Revisão das comparticipações familiares

As comparticipações familiares são objecto de revisão anual, no início do ano letivo ou no início do ano civil, salvo quando se verificar alterações significativas no rendimento do agregado familiar.

#### 6.4.10. Casos de precariedade económica

Nos casos de comprovada precariedade económica, a Direcção do CSCRA tomará medidas ao nível do valor das comparticipações e/ou dos apoios disponíveis do Programa de Ajuda Alimentar. Cada caso desencadeará um estudo aprofundado da situação social e económica do agregado familiar, devendo o mesmo ficar documentado no processo do utente.

#### 6.4.11. Tabelas de taxas a aplicar ao rendimento per capita

Centro de Dia	Mínima	Máxima
Percentagens a aplicar ao Rendimento p/capita	45%	60%

#### 6.5. Período de funcionamento

O Centro de Dia do CSCRA funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h00, com excepção dos dias feriados, dos dias em que a instituição encerra para férias e dos dias em que se procede à limpeza geral e desinfeção das instalações e equipamentos.

A decisão de encerramento para férias ou cuidados de manutenção deverá ser objecto de estudo junto das famílias e marcada de acordo com as suas necessidades.

#### 7. Direitos e deveres do utilizador e da família

O utilizador tem direito a usufruir as ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do CD, a participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades, a exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade, a aceder à ementa semanal e a exigir qualidade nos serviços prestados. O utente pode também solicitar a sua admissão como associado do CSCRA, de modo a promover a sua participação na vida da associação.

O utilizador deve observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno; participar na medida dos seus interesses e possibilidade nas actividades desenvolvidas; comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido no regulamento das comparticipações e a fornecer os documentos solicitados para efeitos da instrução do processo de admissão e de cálculo do valor da comparticipação a pagar.

#### 8. Direitos e deveres do pessoal

Aos trabalhadores que integram a equipa do CD do CSCRA aplicam-se os direitos e os deveres consignados na legislação laboral e no Contrato Colectivo de Trabalho (CCT) do sector.

É também dever do pessoal prestar aos utentes serviços de qualidade de acordo com a descrição funcional correspondente à sua categoria profissional e com as orientações técnicas internas do CSCRA.

O pessoal tem direito a ser tratado com dignidade e respeito pela sua integridade.

Os colaboradores têm também o direito e o dever de aceder a informação e a formação que os qualifique para o desempenho das suas funções, no âmbito do Plano de Formação do CSCRA, e têm, ainda, o direito e o dever de aceder às condições de segurança, de higiene e de saúde previstas na legislação em vigor.

Os mesmos direitos e obrigações são aplicados aos colaboradores dos serviços comuns e aos animadores, nos termos em que estes forem contratados.

#### 9. Funções do pessoal

Compete à directora técnica, designadamente, dirigir o serviço, assumindo responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades; garantir o estudo da situação do utilizador e a

## CSCRA

### Regulamento Interno do Centro de Dia

elaboração do respectivo plano de cuidados; coordenar e supervisionar o pessoal do serviço; sensibilizar o pessoal face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação.

Ao pessoal técnico caberá garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

A ajudante de CD procede ao acompanhamento do utente nas instalações do CSCRA; cuida da sua higiene e conforto, sob supervisão das orientações dos serviços de saúde e de acordo com o grau de sua dependência; distribui as refeições aos utentes e presta-lhes o apoio necessário a esse nível, realiza no exterior serviços fundamentais aos utentes, sempre que necessário; acompanha-os nas suas deslocações; zela para que o utente tome a medicação prescrita pelos serviços de saúde; informa a instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes.

#### 10. Garantias do CSCRA

O utente é o centro do CD do CSCRA e todo o nosso esforço deve ser orientado para a sua satisfação.

A Direcção do CSCRA garante aos utentes, aos seus parceiros e aos seus colaboradores que desenvolverá os esforços indispensáveis à melhoria contínua do CD, nomeadamente ao nível da qualificação do seu projecto, da formação dos seus profissionais, do cumprimento dos requisitos técnicos definidos pela tutela para o funcionamento da resposta social, do respeito pela lei e pelo CCT do sector no que respeita à selecção e recrutamento de colaboradores do CD, da divulgação do regulamento interno e do regulamento das participações e da criação de mecanismos de avaliação da sua própria intervenção.

#### 11. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência ou maus-tratos<sup>1</sup> a um(a) cliente por parte da família ou responsáveis, devem ser tomadas as seguintes medidas pelos(as) colaboradores(as) responsáveis pelo serviço, conforme Manual de Gestão e Negligência e Maus-Tratos da instituição:

- a) Preenchimento do Registo de Negligência / Maus-Tratos disponibilizado pela instituição para o efeito;
- b) Informação imediata por parte da responsável pelo serviço à Direcção Técnica sobre a ocorrência;
- c) Análise da ocorrência envolvendo a Responsável pelo Serviço e Direcção Técnica e encaminhamento mais adequado da situação (informação à Assistente Social do Gabinete de Ação Social da Câmara de V. N. de Famalicão, encaminhamento do(a) cliente para os serviços de saúde caso se justifique, contacto com a família);
- d) Acompanhamento periódico da situação por parte dos(as) colaboradores(as) do serviço, fornecendo informação sobre o caso aos superiores hierárquicos.

Sempre que se esgotem os recursos da instituição ou a família não concorde, deve ser realizada  **sinalização à Assistente Social do Gabinete de Ação Social da Câmara Municipal de V. N. de Famalicão** e denúncia obrigatória de acordo com o Artigo 242º do Código Penal.

#### 12. Gestão de reclamações

Existe na instituição o Livro de Reclamações que é disponibilizado sempre que solicitado pelos clientes, estando afixada a informação da sua existência em local visível junto à secretaria. As reclamações podem, também, ser feitas através do Livro de Reclamações Eletrónico no site: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt). Além disso, sempre que surja uma sugestão, ação de melhoria ou reclamação extra-livro por parte de um(a) cliente, familiar ou colaborador(a), existe um impresso que deverá ser preenchido "Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro", devendo, neste caso, ser tomadas as seguintes medidas:

- a) Preenchimento do primeiro campo do Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro (este preenchimento será feito pelo(a) autor(a) da sugestão/reclamação ou pelo(a) colaborador(a) da instituição sempre que o autor(a) o solicite);
- b) A pessoa responsável pelo serviço relativamente ao qual é feita a sugestão/reclamação deve identificar no mesmo impresso as causas (segundo campo);
- c) A situação será analisada pelo(a) responsável do Serviço e Direcção Técnica sendo decididas, caso se justifique, as ações a implementar e prazos para a sua implementação;
- d) Caso não se considere necessário implementar qualquer ação, devem ser mencionados os motivos no campo destinado a conclusões;
- e) Sempre que sejam implementadas ações, em tempo oportuno deve ser realizada uma análise da eficácia dessas ações e preenchido o último campo do impresso.

## **CSCRA**

### **Regulamento Interno do Centro de Dia**

#### **13. Actuação em situações de emergência**

Em caso de eventual emergência (exº incêndio) deverá ser seguido o Plano de Emergência da Instituição. Em cada sala existe uma pessoa responsável e com formação para orientação do restante pessoal e utentes nestas situações.

A instituição está equipada com os meios adequados de detecção de incêndio (Rede de Combate a Incêndio e Rede Eléctrica de Detecção de Incêndio) que periodicamente são inspeccionados por entidades competentes para o efeito.

Existem, ainda, afixadas em vários locais da instituição, plantas de emergência com indicação das saídas mais adequadas em cada situação e informações relativas a entidades internas e externas a contactar em caso de emergência. Encontram-se devidamente identificadas todas as saídas possíveis para o exterior através de sinalização adequada.

Periodicamente são realizados exercícios de evacuação com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Riba de Ave, nos quais são envolvidos todos os colaboradores e utentes.

#### **14. Aprovação do Regulamento Interno do Centro de Dia**

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direcção no dia 11 de janeiro de 2016 e em Assembleia Geral no dia 17 de março de 2016 e revisto em reunião de Direcção no dia 19 de setembro de 2023.

A Direcção