

---

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Lar e Centro de Dia Para Idosos o Cantinho Amigo de Santiago Maior”, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 30/11/1999 e revisto em 17/07/2009 Instituição Particular de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- 1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 2 Portaria 196-A/2015, de 1 de julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 3 Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- 4 Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 5 Protocolo de Cooperação em vigor;
- 6 Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede.

#### **NORMA III**

##### **Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

---

2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- 2.1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- 2.2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- 2.3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 2.4. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 2.5. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.6. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- 2.7. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.8. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- 2.9. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- 2.10. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- 2.11. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.12. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- 2.13. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.14. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- 2.15. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- 2.16. Dinamizar relações intergeracionais.

**NORMA IV**

**Cuidados e Serviços**

- 1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 
- 1.1. Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno almoço, almoço , lanche e jantar;
  - 1.2. Administração de fármacos quando prescritos,
  - 1.3. Higiene Pessoal;
  - 1.4. Cuidados de imagem
  - 1.5. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - 1.6. Acompanhamento Médico e Enfermagem;
  - 1.7. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - 1.8. Tratamento de roupas;
  - 1.9. Vigilância das 8.00h às 20.00h;
  - 1.10. Transporte;
  2. O Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo assegura ainda os seguintes serviços:
    - 2.1. Acompanha os utentes ao Posto Médico da área de residência;
    - 2.2. Apoio social.
  3. Os cuidados e os serviços prestados são prestados aos dias úteis e aos fins de semana.

---

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**  
**NORMA V**

**Condições de Admissão**

São condições de admissão neste centro de dia:

1. Estarem enquadradas nas condições referidas no nº1 da norma 3ª
2. Ser natural, residente ou ligado afectivamente à Freguesia de Santiago Maior ou à Instituição;
3. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de cuidados permanentes;

**NORMA VI**

**Inscrição**

4. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente ou do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo utente ou pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais e o uso da imagem para efeitos de elaboração do processo do utente e actividades internas.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. O período de candidatura decorre, no seguinte período: **Janeiro a Dezembro.**
  - 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Entre as 9.30h e 13h e das 14.30h às 18.00h na Secretaria da Instituição.

4. O período de renovação da candidatura decorre, durante o mês de janeiro por iniciativa do utente.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição e no mesmo horário.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule determine a tutela/curatela.
7. 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, entregues na entidade no prazo máximo de 30 dias.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Frequência de outros serviços da instituição;
2. Residência no Concelho/ Freguesia de implantação da instituição;
3. Inexistência de familiares, ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
4. Situações de emergência social;
5. Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos;
6. Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos;
7. Isolamento geográfico;
8. Isolamento Social;
9. Idade do utente;
10. Data de Inscrição (Ser sócio á pelo menos 6 meses);
11. Utente encaminhado pelos serviços da Segurança Social.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável Director técnico deste Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir a Direção da entidade sob orientação da Direção Técnica, após visita domiciliária e parecer técnico.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção.
7. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª Mensalidade
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O acolhimento é feito pela Diretora Técnica e responsável pelo Utente e Encarregada Geral;
2. Faz-se o reconhecimento do espaço com a presença da responsável e Diretora Técnica e/ou Encarregada Geral e familiares;
3. Todo o processo de integração do utente encontra-se descrito no programa de acolhimento;
4. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
5. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
6. Entrega de 1 exemplar do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, no ato de celebração do contrato e prestação de serviços;
7. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

8. Elaboração do contrato escrito;
9. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
10. Elaboração do contrato escrito;
11. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
12. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptção do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptção persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do utente**

1. No processo individual do utente constam os seguintes elementos e encontra-se organizado da seguinte forma:

Gabinete Directora técnica sob a responsabilidade da mesma	Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos; Carta de admissibilidade e carta de aprovação; Lista de bens do utente; Contrato; Ficha de avaliação diagnóstica; Programa de acolhimento do utente; Relatório do programa de acolhimento do utente; Plano individual do utente e respectivas revisões; Registos de período de ausências
Gabinete da Directora técnica sob a responsabilidade da Animadora Sociocultural	Registos de participações nas actividades
Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Enfermeira	Processo de saúde
Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Encarregada	Registos de ocorrências

---

Geral	
Lavandaria sob a responsabilidade da responsável de setor	Registo da lavandaria

2. O Processo Individual do utente é arquivado no Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente;
4. O utente e o seu familiar de referência ( ou quem o utente autorize a consulta do processo) ou o representante legal, têm conhecimento da informação constante no processo individual.

### **NORMA XI**

#### **Listas de Espera**

1. A lista de espera é actualizada anualmente e afixada na instituição.
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ou por telefone ao possível utente, e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

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

### **NORMA XII**

#### **Instalações**

1. Centro de Dia , está sediado em Aldeia das Pias e as suas instalações são compostas por: 2 pisos, gabinetes técnicos e administrativos (Piso 1 e R/C);
  - Cozinha, copa e despensa (Piso 1);
  - Refeitório (Piso 1);
  - Sala de Estar (Piso 1 e R/C);
  - Instalações sanitárias (3 no R/C e 6 no Piso 1);
  - Lavandaria (Piso 1);
  - Duas copas (Piso 1 e R/C);
  - Sala de actividades (Piso R/C);
  - Sala técnica (caldeira a gás) (Piso R/C);



- Depósito de gás propano (Reservatório de 2800 kg para cozinha e aquecimento);
  - Armazém de aprovisionamento (Piso R/C).
2. A unidade possui 21 quartos (5 no R/C e 16 no Piso1), 7 dos quais com instalações sanitárias.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Dia, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano entre as 08.00h e as 20.00h.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

As visitas são todos os dias da semana no seguinte horário : 11.00h às 12.00h e das 17.00h às 18.00h.

Estes horários mantêm-se desde que não prejudiquem o bom funcionamento da instituição.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
3. As vagas ocupadas extra acordo terão que ser participadas pelo utente/família com o mesmo valor suportado pelo ISS.

### **NORMA XVI**

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

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

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direcção Geral de Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar.

Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- 3.1. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- 3.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- 3.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- 3.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 3.5. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- 4.1. Do trabalho dependente;
- 4.2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes

previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

4.3. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

4.4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

4.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

4.6. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

4.7. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

4.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- 
- 5.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- 5.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- 5.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 5.5. Comparticipação nas despesas na resposta social CD relativo a ascendentes e outros familiares
6. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, tendo em conta os 60%
- 6.1. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.4) do n.º 5 desta norma é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
7. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- 7.1 É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- 7.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
8. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
9. O pagamento da mensalidade, mediante a entrada na instituição é calculado da seguinte forma:
- 9.1 Se a entrada decorrer do dia 01 até ao dia 07 do mês paga a totalidade da mensalidade.
- 9.2 Se a entrada decorrer do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.
- 9.3 Se a entrada decorrer do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
- 9.3 Se a entrada decorrer do dia 23 até final do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.

---

## **NORMA XVII**

### **Montante e Revisão da Comparticipação familiar**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA XVIII**

### **Refeições**

1. As refeições do Centro de Dia, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado:
  - Pequeno-Almoço: 09:00 horas
  - Almoço: 12:30 horas (Horário de Inverno) / 13:00 horas (Horário de Verão)
  - Lanche: 16:00 horas (Horário de Inverno) / 16:30 horas (Horário de Verão)
  - Jantar: 18:00 horas (Horário de Inverno) / 19:00 horas (Horário de Verão)
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **NORMA XIX**

### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

## **NORMA XX**

### **Articulação com os serviços locais de saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares, caso os familiares não possam acompanhar os utentes, a instituição irá cobrar, como serviço extra que poderá ser pago pelo familiar de referencia, conforme o que venha a ser estabelecido no contrato de prestação de serviço, nas obrigações do 3º outorgante.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

### **NORMA XXI**

#### **Cuidados de higiene pessoal e de imagem**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

### **NORMA XXII**

#### **Tratamento da roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. AS roupas de uso pessoal são marcadas para melhor identificação.

### **NORMA XXIII**

#### **Transporte**

O transporte domicílio do utente, é da responsabilidade da instituição e realiza-se apartir da 7.30h e o regresso ao domicilio apartir das 19.30h

### **NORMA XXIV**

#### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas ( camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA. pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, junto das unidades de saúde da sua área de abrangência , quer junto de instituições que dispõem de banco de produtos de apoio, a cedência dos produtos necessários à satisfação das necessidades os utentes .Relativamente á aquisição de fraldas esta são da responsabilidade do utente.

### **NORMA XXV**

#### **Atividades de Animação sociocultural, lúdico – recreativas e ocupacionais**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Animadora Sócio-Cultural do Centro de Dia, que organiza as actividades, nas quais os utentes da resposta social de Centro de Dia estão incluídos.
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, o Centro de Dia, suporta os encargos adjacentes a esta actividade, não havendo qualquer comparticipação por parte dos utentes.
3. O representante legal dos utentes que não permitam que os estes ,efectuem esses passeios ou deslocações em grupo terão que o fazer por escrito.
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pela Animadora Sócio-Cultural e pelas funcionárias desta instituição.

### **NORMA XXVI**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. Existe uma Diretora Técnica, uma Encarregada de serviços Gerais, uma Animadora Sócio-Cultural, uma Enfermeira, um escriturário , 5 Cozinheiras, duas lavandeiras, um Motorista e 15 Auxiliares de ação direta.

### **NORMA XXVII**

#### **Direção Técnica**

---

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, seja responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada Geral.

3. São funções da Diretora Técnica:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e elaboração do respetivo plano de cuidados;
- Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
- Supervisionar as restantes actividades relativa ao funcionamento desta resposta social.



---

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**  
**NORMA XXVIII**  
**Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Ter acesso à ementa semanal;
8. Receber visitas dos familiares e amigos;
9. À inviolabilidade da correspondência;
10. Usufruir seguro de acidentes pessoais;
11. Presença de familiares ou amigos em fase terminal;
12. À preservação da sua imagem;
13. À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;
14. Ao respeito pelo seu percurso de vida;
15. À privacidade e à reserva da vida privada ( intimidade e confidencialidade);
16. À liberdade de expressão;
17. À liberdade de escolha;
18. À liberdade religiosa;
19. A uma vida social, afectiva e sexual;
20. Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património;
21. À garantia da qualidade dos cuidados que lhe são prestados;
22. À participação e convívio familiar e comunitário;

- 
23. Gerir os seus rendimentos e bens com apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  24. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Diretora Técnica ou Encarregada Geral da Instituição, na ausência da anterior.

### **NORMA XXIX**

#### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Lar e Centro de Dia o cantinho Amigo;
3. Colaborar em tudo quando, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria de vida na Instituição;
4. Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento,
5. Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Encarregada Geral, eventuais saídas do Lar, onde o utente vai e quem o acompanha;
6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
7. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente.

### **NORMA XXX**

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
6. Ver respeitado o seu património;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ ou familiares no ato da admissão;
8. À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **NORMA XXXI**

#### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
4. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
5. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
6. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
8. Manter os processos dos utentes atualizados;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

---

10. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;

### **NORMA XXXII**

#### **Direitos Gerais dos Colaboradores**

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo .
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

### **NORMA XXXIII**

#### **Deveres Gerais dos Colaboradores**

1. Contribuir para o bom funcionamento da Instituição.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os clientes e seus familiares e todas as visitas da Instituição.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno da Instituição e quaisquer outras determinações da Direção da Instituição.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor no Lar e centro de Dia o Cantinho Amigo.
5. Não fumar no Estabelecimento.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento do Lar.
8. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.

---

**NORMA XXXIV**

**Direitos dos Voluntários**

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia O cantinho Amigo, são Direitos dos Voluntários que atuem na Instituição:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da Instituição.
2. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela instituição.
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
4. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
5. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição selecionada.
6. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

**NORMA XXXV**

**Deveres dos Voluntários**

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, são Deveres dos Voluntários que atuem na instituição:

1. Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado.
2. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
3. Manter conduta digna.
4. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
5. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado.
6. Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço.
7. Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto.
8. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
9. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante do lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo.

---

**NORMA XXXVI**

**Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem á sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/ utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

**NORMA XXXVII**

**Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
4. Em caso de óbito/ **saida** haverá ainda a seguinte redução da comparticipação familiar:
  - 4.1 Óbito/ **saida** que ocorra do dia 01 até ao dia 07 do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.
  - 4.2. Óbito/ **saida** que ocorra do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
  - 4.3. Óbito/**saida** que ocorra do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.
  - 4.3. Óbito/ **saida** que ocorra do dia 23 até final do mês paga a totalidade da mensalidade.

**NORMA XXXVIII**

**Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar de referência e arquivado outro no respetivo processo individual;

- 
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA XXXIX**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Por Morte – A Instituição comunica á família ao representante legal ou familiar de referência de imediato, se o utente falecer durante a permanência no Centro de Dia;
2. Por denúncia – O utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

### **NORMA XL**

#### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA XLI**

#### **Livro de Registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

### **NORMA XLII**

#### **Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e Maus Tratos**

1. Este serviço dispõe Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e Maus Tratos, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XLIII**

### **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços
4. Estas alterações deverão ser comunicadas aos serviços do centro Distrital de solidariedade e segurança social de Évora.

### **NORMA XLIV**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA XLVI**

#### **Disposições Complementares**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o tribunal da comarca de Redondo.

### **NORMA XLVII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 19 de outubro de 2017.

#### **ELABORADO**

A Direcção

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



---

☐ ..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O ..... utente (\*) do CENTRO DE DIA, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

-----  
(Assinatura do utente (\*) (\*) – Adaptar caso seja um familiar de referencia a assumir as obrigações do 3º outorgante do CPS, ou o responsável legal, a assumir o contrato.