



# **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL**

ALGUEIRÃO • MEM MARTINS • MERCÊS

## **Regulamento Interno Centro de Dia**

Centro Social Paroquial de Algueirão - Mem Martins Mercês  
Largo da Igreja, 2725 – 061 Algueirão  
Telef.:219226400 Fax.:219226409  
NIPC:504016830

## Índice

CAPÍTULO I   DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I – Âmbito de Aplicação	4
NORMA II – Legislação Aplicável	4
NORMA III – Objetivos	4
NORMA IV – Cuidados e Serviços	5
CAPÍTULO II   PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	5
NORMA V – Condições de Admissão	5
NORMA VI – Processo de Candidatura	6
NORMA VII – Critérios de Admissão	6
NORMA VIII – Admissão de Utentes	7
NORMA IX – Processo Individual do Utente	7
NORMA X – Programa de Acolhimento	7
NORMA XI – Lista de Espera	8
CAPÍTULO III   REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA XII – Instalações e Horário de Funcionamento	9
NORMA XIII – Pagamento da Comparticipação Familiar/Mensalidade	9
NORMA XIV – Tabela de Comparticipações Familiares/Preçário	10
NORMA XV – Cálculo do Rendimento Per Capita	10
NORMA XVI – Revisão da Comparticipação Familiar	11
NORMA XVII – Reduções de Comparticipação familiar	12
CAPÍTULO IV   DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	12
NORMA XVIII – Atividades Ocupacionais	12
NORMA XIX – Alimentação	13
NORMA XX – Higiene Pessoal	14
NORMA XXI – Transporte	14
NORMA XXII – Apoio Psicossocial	14
NORMA XXIII - Outros Serviços Prestados	15
CAPÍTULO V   RECURSOS	16
NORMA XXIV – Quadro de Pessoal	16
NORMA XXV – Direção Técnica	16
NORMA XXVI – Equipa de Centro de Dia	17

CAPÍTULO VI   DIREITOS E DEVERES	17
NORMA XXVII – Direitos dos Utentes	17
NORMA XXVIII – Deveres dos Utentes	18
NORMA XXIX – Direitos do CSPAMMM	19
NORMA XXX – Deveres do CSPAMMM	19
NORMA XXXI – Direitos dos Colaboradores	20
NORMA XXXII – Deveres dos Colaboradores	20
NORMA XXXIII – Custódia da Chave	21
NORMA XXXIV – Contrato de Prestação de Serviços	21
NORMA XXXV – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente	21
NORMA XXXVI – Condições de Cessaçã, Suspensã e Caducidade do Contrato de Prestaçã de Serviços	22
NORMA XXXVII – Livro de Reclamações	23
CAPÍTULO VII   DISPOSIÇÕES FINAIS	23
NORMA XXXVIII – Alterações ao Presente Regulamento	23
NORMA XXXIX – Integraçã das Lacunas	23
NORMA XL – Disposições Complementares	23
NORMA XLI – Entrada em Vigor	23
ANEXOS	25

## *CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS*

### *NORMA I – Âmbito de Aplicação*

O Centro Social Paroquial de Algueirão - Mem Martins Mercês ("CSPAMMM") detém estatuto jurídico de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, registada com o número 32/97, conforme anúncio no Diário da República nº 300 de 30 de dezembro de 1997.

O CSPAMMM, no âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários criou as respostas sociais de apoio ao idoso de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

O presente Regulamento Interno estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento da resposta de Centro de Dia, tendo por base o Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa em 18 de Dezembro de 1998.


### *NORMA II – Legislação Aplicável*

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, 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 atividades da vida diária contribuindo para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

Esta resposta social rege-se pela legislação em vigor que se encontra discriminada no Anexo I do presente Regulamento Interno.

### *NORMA III – Objetivos*

- 1) Este Centro de Dia propõe-se aos seguintes objetivos:
  - a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida;
  - c) Promover estratégias de autonomia a fim de retardar a institucionalização destes indivíduos mantendo-os no seu meio natural;
  - d) Promoção de um processo de envelhecimento ativo e de estimulação da memória;
  - e) Assegurar o respeito pela dignidade da pessoa, pela sua história, cultura, espiritualidade, pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Proporcionar um ambiente inclusivo, de convívio social que promova relações interpessoais e intergeracionais;
  - g) Facilitar o acesso aos serviços disponíveis na comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
  - h) 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;
  - i) Promover a aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis em termos de saúde e segurança;
  - j) Manutenção do gosto pela vida promovendo as capacidades dos idosos e a quebra das rotinas;
  - k) Prestar apoio psicossocial aos utentes e respetivas famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

- 
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
  - n) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
  - o) Promover um ambiente de segurança física e afetiva.

### *NORMA IV – Cuidados e Serviços*

- 1) O Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
  - a) Atividades Ocupacionais;
  - b) Alimentação;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Transporte;
  - e) Apoio Psicossocial.
- 2) Para além dos serviços acima identificados o Centro de Dia pode ainda assegurar outras atividades, nomeadamente:
  - a) Assistência medicamentosa;
  - b) Facilitar o acesso a cuidados de imagem e bem-estar;
  - c) Articulação com os serviços locais de saúde, nomeadamente na execução de cuidados primários de saúde;
  - d) Aulas de movimento e reabilitação;
  - e) Serviço de refeições ao domicílio;
  - f) Acompanhamento em deslocações externas;
  - g) Transporte extraordinário;
- 3) Os cuidados e serviços apresentados são prestados nos dias úteis, de acordo com o previsto na NORMAXII.

## *CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES*

### *NORMA V – Condições de Admissão*

- 1) Na apreciação de processos de candidatura para admissão ao Centro de Dia, consideram-se as seguintes condições:
  - a) Residir na Freguesia de Algueirão - Mem Martins ou em áreas limítrofes;
  - b) Ter idade mínima de 65 anos e carecer dos cuidados e serviços constantes na NORMA IV;
  - c) Reunir condições físicas e psíquicas indispensáveis a uma boa integração na resposta social;
  - d) Preencher a Ficha de Inscrição onde constam os elementos necessários ao conhecimento da situação económica e financeira efetiva do candidato a utente e de sua família mais próxima;
  - e) Fazer prova documental da veracidade das informações prestadas;
  - f) Fazer prova de já ter sido promovida a respetiva ação judicial de nomeação de representante legal, caso o Candidato sofra de doença degenerativa do foro neurológico;
  - g) Aceitar que todas as informações cedidas sejam alvo de análise pela Equipa Técnica do Centro, e pela Segurança Social, ao abrigo do Protocolo de Cooperação e que sejam tratados em

“texto livre” por meios automatizados ou não, com vista à definição de uma intervenção/apoio ajustado, com garantias de não discriminação, podendo aceder e retificar os dados pessoais, sempre que se justifique, ao abrigo da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.

- 2) Excecionam-se do previsto na alínea b), os utentes mais carenciados não sendo fator limitativo a idade.

### *NORMA VI – Processo de Candidatura*

- 1) O processo de candidatura desenvolve-se nos seguintes passos:
  - a) O candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa (familiares, responsáveis pelo utente, entre outros) deverá dirigir-se à Secretaria do CSPAMMM no horário de funcionamento referido no nº 3 da NORMA XII, e solicitar agendamento de um atendimento com a Direção Técnica, no período previsto no nº 4 da NORMA XII. Poderá solicitar este agendamento por via telefónica (telefone: 219226400) ou por via eletrónica através do endereço geral@cspammm.pt;
  - b) Em contexto de atendimento será prestada toda a informação acerca do funcionamento do Centro de Dia, será realizada uma visita geral às instalações. Caso se mantenha o interesse do candidato irá proceder-se ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do candidato e serão solicitados os documentos referidos no Anexo II ao presente Regulamento;
  - c) A fim de ser registada e analisada pela Direção Técnica do Centro de Dia, deverá a candidatura estar devidamente instruída com a ficha de inscrição e os documentos probatórios;
  - d) A candidatura é analisada mediante os critérios previstos na Norma V/VII e com base nas normas legais que regulamentam esta resposta social;
  - e) A Direção Técnica irá aferir o nível de resposta da resposta social face às necessidades e expectativas verificadas/demonstradas pelo candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa;
- 2) É competente para decidir no processo de admissão do candidato, a Direção Técnica ou a Direção;
- 3) A decisão de admissibilidade será comunicada telefonicamente, ao candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa num prazo que não deverá exceder os 10 dias úteis, após a data de receção da candidatura;
- 4) As sinalizações da Rede Social deverão ser efetuadas através da entrega de um relatório social por correio eletrónico, não sendo dispensada a devida instrução do processo com a documentação referida no Anexo II.

### *NORMA VII – Critérios de Admissão*

- 1) São critérios de priorização na seleção dos utentes para admissão no Centro de Dia:
  - a) Área de residência;
  - b) Rede de Suporte;
  - c) Situação socioeconómica;
  - d) Estado Físico e Mental;
  - e) Idade do utente;
  - f) Ligação ao CSPAMMM;

RT

- 2) A cada critério de prioridade referido no ponto anterior, será dada uma pontuação definida na respetiva Matriz presente no Anexo III do presente Regulamento Interno, sendo selecionado o candidato que adquirir maior pontuação;
- 3) As sinalizações da Rede Social serão priorizadas mediante a avaliação do critério previsto na alínea b);
- 4) A Direção Técnica poderá, excepcionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos no nº 1 da Norma VI e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso do Instituto da Segurança Social;
- 5) As falsas declarações têm como consequência a exclusão definitiva do candidato.

### *NORMA VIII – Admissão de Utentes*

- 1) Após decisão favorável sobre a admissão do candidato é celebrado um contrato de prestação de serviços previsto na Norma XXXIV;
- 2) No ato de assinatura do contrato será feito o pagamento, da comparticipação familiar mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos nos termos da Norma XIII do presente Regulamento, assim como o valor de inscrição referente às custas da abertura de processo;
- 3) Deverá ser entregue ao utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa um exemplar do presente Regulamento e prestados todos os esclarecimentos necessários;
- 4) Aquando da entrada de um novo utente é efetuada uma comunicação à equipa de Centro de Dia onde deverão constar informações referentes à identificação do utente, principais problemáticas de saúde, a tabela de medicação e indicação terapêutica, restrições alimentares, atividades /serviços a realizar e outras informações relevantes, garantindo sempre o princípio da confidencialidade dos dados do utente. Será igualmente fornecida à equipa, formulário de registo de ocorrências;
- 5) Após a admissão do candidato no Centro de Dia, procede-se à abertura de um Processo individual do Utente.

### *NORMA IX – Processo Individual do Utente*

- 1) O Processo Individual do utente tem por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 2) O Processo Individual do Utente deverá estar atualizado, contendo os dados/documentos referidos no Anexo IV deste Regulamento e arquivado em local próprio, de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3) O utente, e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, tem conhecimento da informação constante no processo individual.

### *NORMA X – Programa de Acolhimento*

- 1) O Programa de Acolhimento Inicial, corresponde ao período de adaptação acordado com o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa para avaliar a adaptação do utente aos

colaboradores e a adequação da prestação do serviço às necessidades expressas pelo mesmo, que decorrerá num período máximo de 30 dias;

- 2) Ao acolher um novo utente o Diretor(a) Técnico(a) elabora, em colaboração com o mesmo e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, um Plano de Desenvolvimento Individual, Instrumento que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas. Neste deverá constar o plano de atividades/serviços a desenvolver, respetiva avaliação/revisão;
- 3) O Plano de Desenvolvimento é executado por pessoal com formação adequada às atividades que desenvolve, mediante supervisão técnica, respetivo acompanhamento e avaliação periódica;
- 4) No primeiro dia deve o Diretor(a) Técnico(a) acolher o utente a fim de apresentar os colaboradores, introduzir a sua chegada ao grupo, informar da rotina do Centro de Dia, monitorizar, adequar os primeiros serviços prestados e avaliar as reações do utente;
- 5) Decorridos os 30 dias, deverá a Direção Técnica elaborar o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 6) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e os fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CSPAMMM, quer ao utente de rescindir o contrato.

### *NORMA XI – Lista de Espera*

- 1) Os utentes que reúnam os requisitos de admissibilidade, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos em lista de espera, se assim o entenderem. Sendo comunicado telefonicamente esta integração e a sua posição na respetiva lista;
- 2) A priorização de casos na lista de espera é efetuada através da atribuição de uma pontuação (do mais elevado para o mais baixo), tendo em conta os critérios previstos no Anexo III. Em caso de empate nas ponderações, será tida em conta a data de inscrição e /ou parecer da Direção Técnica;
- 3) A lista de espera é revista de 4 em 4 meses pela Direção Técnica, ficando o candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, responsável por renovar a intenção de se manter na lista, 4 meses após a data da candidatura e de informar o CSPAMMM de eventuais alterações da sua situação;
- 4) A listagem será atualizada sempre que exista uma nova candidatura aceite ou por exclusão da mesma, mediante os seguintes critérios:
  - a) Desistência do candidato ou não renovação da intenção de candidatura;
  - b) Ter residência fora da Freguesia e de zonas limítrofes da mesma que sejam consideradas, internamente, inviáveis para a prestação do serviço;
  - c) Institucionalização ou morte do candidato;
- 5) A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa;
- 6) O candidato e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, é responsável por informar o CSPAMMM, sempre que surjam dados que impliquem alteração da pontuação podendo a pedido do mesmo, a revisão da ponderação dos critérios;



- 7) A Direção Técnica reserva-se o direito de proceder à averiguação dos elementos necessários sempre que surjam dados que impliquem alteração da pontuação e ponderação dos critérios.

## **CAPÍTULO III | REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### ***NORMA XII – Instalações e Horário de Funcionamento***

- 1) O Centro de Dia está sediado no CSPAMMM, no Largo da Igreja, 2725-061 Algueirão;
- 2) O Centro de Dia funciona de 2ª a 6ª, horário das 9h às 18h;
- 3) A Secretaria do CSPAMMM funciona de 2ª a 6ª feira entre as 9h e as 13h e das 15h às 17h30;
- 4) O horário de atendimento da Direção Técnica decorre à 2ª e 4ª feira das 10h às 12h e 3ª e 5ª feira das 14h às 16h;
- 5) O CSPAMMM encerra nos feriados nacionais e municipais (29 de Junho), dias 24 e 31 de Dezembro e podendo também encerrar noutras datas festivas consoante a decisão da Direção, havendo uma comunicação prévia destas ocorrências. Poderá o CSPAMMM encerrar por situações extraordinárias, tais como, epidemias, falta de água, desinfestações, greves, etc.

### ***NORMA XIII – Pagamento da Comparticipação Familiar/Mensalidade***

- 1) O utente deverá pagar uma comparticipação familiar/mensalidade pela utilização dos serviços e equipamentos sociais do Centro de Dia;
- 2) As comparticipações familiares/mensalidades deverão ser pagas entre os dias 1 e 10 do mês a que diz respeito em numerário na Secretaria, no respetivo horário de funcionamento ou transferência bancária sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo, por correio eletrónico, para [geral@cspammm.pt](mailto:geral@cspammm.pt);
- 3) No caso de novos utentes ou readmitidos em que tenham decorrido 3 meses após a sua saída, haverá lugar ao pagamento adicional de uma inscrição, que deverá ser realizado em simultâneo com o pagamento da mensalidade, até ao último dia útil anterior à admissão;
- 4) Os serviços extra representados no Anexo V serão taxados de acordo com o custo real da prestação do serviço e deverão ser pagos do seguinte modo:
  - a) Refeições extras e complementos de refeição, o pagamento deverá ser efetuado previamente quando se trata de uma situação pontual, nos casos em que seja prestado regularmente serão cobradas antecipadamente na mensalidade;
  - b) O pagamento do serviço de transporte extraordinário e de acompanhamento do utente por parte de um colaborador do Centro de Dia deverá ser efetuado após a prestação dos mesmos;
- 5) Poderão ser propostas atividades culturais e de lazer com carácter facultativo que poderão ter um custo inerente, cujo pagamento deverá ser previamente efetuado, assumindo o Centro de Dia a responsabilidade de informar o utente com a devida antecedência o agendamento das mesmas;
- 6) Verificando-se o não pagamento pontual das mensalidades, conforme o previsto no nº2, o devedor entra em mora independentemente da interpelação uma vez que se trata de obrigação com prazo certo do Código Civil (artigo 805º nº 2 16 alínea a). Assim e consequentemente são devidos juros civis, cuja taxa é, desde 01/05/2003, de 4%, conforme o determina a Portaria nº 291/03, de 08 de Agosto;

- R  
A
- 7) No caso de existirem dificuldades no pagamento da comparticipação familiar e no cumprimento dos prazos fixados, estas deverão ser comunicadas por escrito à Direção até ao dia 5 do mês em causa, a fim de serem devidamente analisadas;
  - 8) Salvo nos casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento integral por um período igual ou superior a 30 dias, será motivo de suspensão ou cessação do serviço.

#### **NORMA XIV – Tabela de Comparticipações Familiares/Preçário**

- 1) A comparticipação familiar devida pelo utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, pelo conjunto de serviços referidos na NORMA IV, representados no Anexo V e encontra-se afixada em local visível;
- 2) O valor da mensalidade aplicado às vagas não cobertas pelo acordo de cooperação do Instituto da Segurança Social, será atualizado no início do ano civil de acordo com o custo médio real do utente verificado no ano anterior nesta resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, estando este valor representado no Anexo V e afixado em local visível;
- 3) Em caso de alteração à tabela em vigor haverá lugar a um aviso prévio de 30 dias.

#### **NORMA XV – Cálculo do Rendimento Per Capita**

- 1) De acordo com o disposto no Anexo à Portaria 196-A/2015 de 1 de julho e Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social, a comparticipação familiar é calculada em função da capitação do agregado familiar e em função da avaliação socioeconómica de cada utente; O cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

n = Número de elementos do agregado familiar.

- 2) Para efeitos de aplicação das presentes normas, considera-se agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, de casamento, adoção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;
- 3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados:
  - a) Do trabalho dependente/independente;
  - b) De pensões;
  - c) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- d) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - e) Prediais;
  - f) De capitais;
  - g) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
- 4) No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito as seguintes despesas:
- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas médias mensais com transportes públicos para deslocações para a escola/trabalho;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social de Estrutura Residencial para Idosos, relativo a ascendentes e outros familiares;
- 4.1. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d), é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### *NORMA XVI – Revisão da Comparticipação Familiar*

- 1) A revisão da comparticipação familiar é efetuada anualmente, no decorrer do mês de Outubro, sendo o valor da nova mensalidade/comparticipação familiar aplicado no início do ano civil seguinte;
- 2) A revisão poderá ocorrer sempre que se verificarem alterações significativas do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar;
- 3) A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos da real situação do agregado, conforme o indicado no Anexo II, até ao dia 15 de Outubro;
- 4) Caso se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine a alteração da respetiva capitação, o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, deve solicitar por escrito à Direção Técnica, num prazo máximo de 10 dias, a revisão da comparticipação familiar mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da comparticipação familiar seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação;
- 5) Sempre que hajam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuar as diligências que considere adequadas, poderá a Direção convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite máximo previsto;
- 6) A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- 7) A prova das despesas fixas deverá ser feita mediante a apresentação de documentos previstos no Anexo II, referentes aos últimos 3 meses.

## *NORMA XVII – Reduções de Participação familiar*

- 1) Caso se verifique a frequência de mais de um elemento do mesmo agregado familiar na resposta social de Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário do CSPAMMM, poderá haver lugar a uma redução máxima de 10% na participação de um dos utentes, conforme a análise socioeconómica e após deliberação da Direção, contudo haverá o limite de 10% de desconto por agregado familiar;
- 2) Quando a frequência no Centro de Dia se iniciar no próprio mês da admissão após decorridos os primeiros 10 dias do mês, haverá lugar a um desconto de 10%;
- 3) Os períodos de ausência dos utentes não serão descontados, desde que estes sejam inferiores a 15 dias sucessivos;
- 4) Se o período de ausência, devidamente fundamentado conforme o previsto na NORMA XXXV, exceda os 15 dias seguidos, o desconto na mensalidade / participação familiar será aplicado do seguinte modo:
  - a) Caso de internamento, doença prolongada, férias e em situações em que o utente tenha de acompanhar os familiares com os quais coabite, 10% de desconto;
  - b) Por institucionalização para descanso do principal cuidador, 20% desconto;
  - c) Nos casos de doença em que o utente solicite a entrega da refeição ao domicílio no período da sua ausência, o desconto não será aplicado;
  - d) O desconto previsto será aplicado na mensalidade seguinte, devendo ser liquidada na totalidade a mensalidade do mês em causa;
- 5) Os utentes que desejarem beneficiar do Centro de Dia em meses intercalados, pagarão, nos meses de ausência, 80% da participação familiar/mensalidade para manter a vaga, desde que haja uma frequência mínima de 6 meses por ano. Esta modalidade de frequência necessitará de aprovação da Direção;
- 6) A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da participação familiar/mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
- 7) Em casos em que o utente não pretenda usufruir de algum dos serviços referidos no nº1 da Norma IV, não haverá lugar à redução do valor da participação/mensalidade, aplicando-se também esta regra ao caso dos utentes que não pretendam frequentar esta resposta social diariamente.

## *CAPÍTULO IV | DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS*

### *NORMA XVIII – Atividades Ocupacionais*

- 1) As atividades propostas em Centro de Dia, são planeadas anualmente de acordo com as necessidades e capacidades dos utentes que frequentam a resposta social, sendo selecionadas de acordo com o interesse geral do grupo e incluindo ideias sugeridas pelos mesmos. O plano anual é aprofundado em planos apresentados ao grupo semanalmente que incluem atividades socioculturais, lúdico - recreativas, de motricidade, de estimulação cognitiva, religiosas/espirituais, intergeracional e informativas;

- 2) As atividades propostas poderão sofrer ajustamentos de acordo com as necessidades demonstradas por cada utente;
- 3) Poderão ser propostas atividades, com um custo adicional associado que previamente será informado ao grupo;
- 4) Sempre que o utente revele alguma alteração psíquica que o impossibilite de uma tomada de decisão conscienciosa, é requerida ao representante legal e/ou pessoa significativa, uma autorização por escrito para que o utente participe em determinadas atividades, passeios ou deslocações em grupo;
- 5) Relativamente às atividades propostas pelo Centro de Dia ou em parceria Entidades Locais que pressuponham a realização de uma deslocação ao exterior, aplicamos as seguintes regras:
  - a) A sua realização será comunicada aos utentes com a devida antecedência, devendo os mesmos confirmar a sua participação dentro do prazo estipulado para o efeito;
  - b) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores do CSPAMMM e voluntários;
  - c) Sempre que se estabeleça um horário de saída da CSPAMMM para um passeio ou deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente;
  - d) Durante os passeios ou deslocações o utente nunca se deverá afastar do grupo sem informar a pessoa responsável;
  - e) Será informado ao utente e ao seu representante legal e/ou pessoa significativa, os horários e duração da atividade proposta;
  - f) O transporte será sempre assegurado pelo CSPAMMM ou Entidade Parceira de forma gratuita salvo em atividades excecionais cujas condições de participação serão comunicadas previamente.

### *NORMA XIX – Alimentação*

- 1) O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche;
- 2) As refeições são confeccionadas nas nossas instalações, sob a responsabilidade da empresa de catering, cumprindo todas as normas do HACCP;
- 3) A refeição de almoço é iniciada às 12h e é constituída por um prato principal, uma sopa, uma peça de fruta/sobremesa e um pão;
- 4) A refeição do lanche é iniciada às 16h e é constituída por uma chávena de chá/leite (simples ou com café)/iogurte e uma sandes (manteiga/fiambre/queijo/chouriço/doce);
- 5) A ementa semanal é afixada em local visível na sede do Centro de Dia;
- 6) A ementa é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes;
- 7) A Direção Técnica deverá ser informada por escrito sempre que haja introdução de dieta, desde que prescrição pelo médico, devendo ser entregue o respetivo documento comprovativo, que deverá ser anexado ao processo individual do utente;
  - a) A introdução de dieta nos termos do nº7 é de cumprimento obrigatório;
- 8) O utente poderá solicitar uma refeição extra, um lanche/pequeno-almoço ou um complemento de refeição mediante um pagamento adicional conforme o representado no Anexo V;
- 9) O cancelamento das refeições deverá ser efetuado com antecedência de 24 horas;
- 10) O apoio/vigilância prestado nas refeições será apenas garantido em situações de dependência física que assim o justifique.

### *NORMA XX – Higiene Pessoal*

- 1) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente banho geral ou parcial, higiene sumária, muda de fralda, hidratação da pele, higiene oral, corte de barba, corte de unhas;
- 2) Para a prestação deste serviço cada utente deverá trazer os seus produtos de higiene pessoal (champô, sabonete/sabão ou gel duche, lâminas e corta-unhas, manípulo/luva para o banho, toalhas e muda completa de roupa);
- 3) O Centro de Dia não assegura o tratamento de roupa do utente.

### *NORMA XXI – Transporte*

- 1) Este serviço assegura o transporte do utente no trajeto de casa para o Centro de Dia e vice-versa;
- 2) O transporte de utentes no período da manhã é realizado a partir das 9h e o regresso dos utentes a casa está programado para iniciar às 16h20;
- 3) O horário de partida e chegada ao domicílio será acordado aquando da admissão do utente;
- 4) O utente deve aceitar eventuais mudanças no horário estipulado, de acordo com a possível alteração da rota do transporte; da disponibilidade da equipa e dos recursos existentes, devido à realização de atividades no exterior ou por razões alheias ao serviço.

### *NORMA XXII – Apoio Psicossocial*

- 1) O Centro de Dia presta um serviço de apoio psicossocial aos seus utentes e respetivas famílias, face às vulnerabilidades identificadas no decorrer da prestação de serviços. Este serviço prevê:
  - a) Um acompanhamento social próximo por parte da Direção Técnica, através da realização de atendimentos e de visitas domiciliárias, sempre que a equipa considere pertinente (mediante agendamento prévio), a fim de promover o acesso do utente a direitos, bens e serviços adequados às suas necessidades;
  - b) Articulação com os serviços da comunidade, a fim de facilitar o acesso por parte do utente/família, a respostas sociais integradas e complementares;
  - c) Encaminhamento interno para a área de Emergência Social, em casos de maior vulnerabilidade económica;
  - d) Planeamento de atividades focadas no utente quer ao nível da prestação de serviços, quer ao nível das atividades ocupacionais realizadas com os mesmos, na perspetiva da promoção da sua autonomia, do bem-estar, da sua integração social e incentivar as relações intrafamiliares;
  - e) Realização de ações de informação, orientação e formação a familiares do utente, no sentido de adaptação às alterações provocadas pela doença/dependência e processo de senescência;
  - f) Promoção dos cuidados básicos de saúde do utente e de hábitos que contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida;
  - g) Apoio na aquisição/cedência de produtos de apoio nomeadamente nas situações de dependência que exijam o recurso aos mesmos, nomeadamente de fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros, devendo o utente ser informado do valor acrescido, uma vez que este tipo de produtos não se encontra contemplado no valor da comparticipação/mensalidade;

- 2) O Utente e/ou respetivas famílias poderão agendar um Atendimento com o(a) Diretor(a) Técnico(a) no período referido no nº 4 da NORMA XII.

### *NORMA XXIII - Outros Serviços Prestados*

- 1) O Centro de Dia presta auxílio/supervisão na administração de medicação previamente preparada pelo utente ou pela pessoa significativa a qual deverá ser apresentada obrigatoriamente em caixa organizada devidamente identificada com o nome do utente e com a medicação presente;
  - a) Este serviço só será prestado mediante a apresentação de prescrição médica da medicação e através do preenchimento da Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica devidamente assinada pelo utente e representante legal ou pessoa significativa, que deverá constar do Processo individual;
  - b) Qualquer alteração na medicação tem de ser informada à equipa com antecedência de 24h, com o preenchimento de nova Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica e prescrição médica anexa;
- 2) O Centro de Dia poderá facilitar o acesso a cuidados de imagem e bem-estar mediante o estabelecimento de parcerias, sendo este serviço pago diretamente ao seu efetivo prestador;
- 3) O Centro de Dia poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde através do profissional de Enfermagem que dispomos ou mediante articulação com o Centro de Saúde;
- 4) O Centro de dia facilita o acesso a aulas de movimento e reabilitação, ministradas por uma entidade prestadora deste serviço, mediante o pagamento mensal de uma taxa extra prevista no Anexo V. A realização desta aula exige uma participação mínima de 5 utentes.
- 5) O Centro de Dia poderá prestar o serviço de entrega da refeição ao domicílio em situações de doença prolongada devidamente comprovada, sendo realizado de acordo com a disponibilidade da equipa e os recursos existentes;
  - a) Caso o utente pretenda usufruir deste serviço, o mesmo deverá ser solicitado com uma antecedência mínima de 24h, a fim de ser avaliada a possibilidade de o realizar.
- 6) Os serviços de transporte extraordinário e acompanhamento por parte de um colaborador do Centro de Dia em deslocações externas, poderão ser requisitados exclusivamente para a realização de consultas médicas, exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem em casos em que não exista retaguarda familiar, num raio máximo de 5km, sendo taxado de acordo com o Anexo V;
  - a) Estes serviços são prestados dentro do horário de funcionamento do Centro de Dia e deverão ser requisitados, sempre que seja possível, com uma antecedência mínima de 8 dias, estando a sua realização dependente da disponibilidade de recursos (humanos e materiais);
  - b) Em situação de emergência o Centro de Dia poderá providenciar o acompanhamento do utente por parte de um colaborador ao serviço de urgência caso seja solicitado, desde que seja dentro do horário de funcionamento da resposta social e que não comprometa a organização do serviço. O colaborador irá aguardar no local uma hora e trinta minutos para a chegada de um familiar/pessoa significativa a quem cabe acompanhar o utente. Findado esse período o colaborador deverá regressar ao CSPAMMM, Informando os serviços sociais do Hospital da situação do utente. Este serviço será taxado de acordo com o previsto no Anexo V e pago à posteriori. A despesa do transporte de regresso do colaborador será sempre imputado ao

utente, podendo ser de táxi ou taxado de acordo com o previsto no Anexo V, sendo considerado tratar-se de um transporte extraordinário.

## **CAPÍTULO V | RECURSOS**

### **NORMA XXIV – Quadro de Pessoal**

- 1) O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a respetiva categoria profissional, habilitações literárias, conteúdo funcional e afetação ao serviço, definido de acordo com a legislação em vigor, referida no Anexo I, deste Regulamento.

### **NORMA XXV – Direção Técnica**

- 1) A Direção Técnica do Centro de Dia é assegurada por um elemento com formação técnica e académica no âmbito das Ciências Sociais e Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, na sede deste serviço.
- 2) São funções da Diretora Técnica:
  - a) Assegurar a observância das regras estabelecidas no presente Regulamento;
  - b) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade do seu funcionamento geral, a sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
  - c) Colaborar no recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
  - d) Assegurar a coordenação e supervisão dos recursos humanos afetos ao serviço, com os quais deverá realizar reuniões periódicas, desejavelmente com regularidade semanal;
  - e) Garantir a qualidade e adequação dos serviços prestados, através da elaboração de um Plano de Intervenção adaptado ao diagnóstico de cada situação devidamente monitorizado através de uma avaliação periódica;
  - f) Elaborar os planos, anual e semanal de atividades, monitorizar a sua execução e proceder à sua respetiva avaliação;
  - g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, ajustando o Plano de Desenvolvimento Individual definido;
  - h) Promover, propor e assegurar ações de formação/informação dirigidas ao pessoal e aos prestadores informais de cuidados;
  - i) Efetuar uma avaliação contínua do grau de satisfação do utente/família relativamente aos serviços prestados, promovendo a melhoria dos mesmos;
  - j) Prestar o apoio psicossocial ao utente e suas famílias, previsto na NORMA XXII;
  - k) Representa o canal preferencial de contacto entre o Centro de Dia e a família do utente.
- 3) O Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento com formação técnica e académica adequada ao exercício desta função.



## *NORMA XXVI – Equipa de Centro de Dia*

1. A equipa de Centro de Dia é composta Auxiliares de Ação Direta e Animadora Sociocultural que trabalham diretamente com o utente, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista a promoção do seu bem-estar, pelo que executam as seguintes tarefas:
  - a) Acolher os utentes e promover a sua integração na Instituição e no grupo;
  - b) Proceder ao acompanhamento diurno dos utentes, dentro e fora do estabelecimento do Centro de Dia, guiando-os; auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e incentivando-os a participar em atividades ocupacionais;
  - c) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
  - d) Assegurar a alimentação regular dos utentes e acompanhar as refeições;
  - e) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicação de cremes medicinais, aplicação de pequenos pensos e administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
  - f) Realizar o transporte de utentes no trajeto do domicílio para o Centro de Dia e vice-versa, e em atividades no exterior;
  - g) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação e providenciar o transporte sempre que necessário;
  - h) Executar as atividades de animação e desenvolvimento sociocultural previamente planeadas pela Direção Técnica;
  - i) Procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão, criatividade e realização;
  - j) Dar imediato conhecimento à Direção Técnica da ocorrência de acidentes, situações anómalas, indícios de negligência, maus tratos ou problemas psicossociais, devendo também efetuar o registo desta ocorrência em formulário interno próprio;
- 2) A equipa técnica conta com a colaboração de voluntários selecionados mediante um Programa de Voluntariado Social, cuja identificação, horário praticado e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível. Mediante a orientação da Animadora Sociocultural e da Direção Técnica, poderão desempenhar as seguintes tarefas:
  - a) Apoiar na realização das atividades socioculturais destinadas aos utentes;
  - b) Colaborar em qualquer atividade específica em benefício dos utentes, designadamente ateliers, workshops;
  - c) Apoiar na rotina diária da resposta social.

## *CAPÍTULO VI | DIREITOS E DEVERES*

### *NORMA XXVII – Direitos dos Utesntes*


- 1) O utente é titular dos seguintes direitos:

RS

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, dignidade e com respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) A ser guardada confidencialidade entre os elementos da equipa técnica;
- d) Não ser sujeito a coação física e psicológica;
- e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- f) Usufruir do Plano de Desenvolvimento Individual;
- g) Participar na elaboração do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e a subscrevê-lo;
- h) Ser informado e esclarecido das normas presentes neste do Regulamento e disponibilizado um exemplar;
- i) Apresentar comunicações, reclamações e sugestões de melhoria do serviço, desde que devidamente fundamentadas, à Direção do Centro de Dia e que esta as tome em consideração;
- j) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou a um colaborador;
- k) Ter acesso à ementa semanal;
- l) Em situação de emergência médica de doença ou falecimento verificada, o utente tem direito que seja avisado o representante legal e/ou pessoa significativa e que seja providenciada a presença de um médico ou ambulância;
- m) Em situações de emergência, na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o utente poderá ser acompanhado ao serviço de saúde por um colaborador do CSPAMMM nos termos da alínea b) do nº 6 da NORMA XXIII;

### *NORMA XXVIII – Deveres dos Utentes*

- 1) São deveres do utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa:
  - a) Fornecer os elementos necessários para o preenchimento da ficha de inscrição e processo individual e respetivos documentos/comprovativos para a devida instrução da candidatura e processo individual;
  - b) Proceder à assinatura de contrato com o CSPAMMM;
  - c) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar mensal calculada de acordo com o contrato previamente estabelecido e com a legislação em vigor;
  - d) Tratar com urbanidade os dirigentes, funcionários e voluntários do Centro de Dia;
  - e) Ter conduta moral e observar as leis da boa convivência, evitando tudo o que possa incomodar os outros ou perturbar a paz e tranquilidade;
  - f) Colaborar com a equipa na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
  - g) Comunicar por escrito alterações na medicação/dieta prescrita e entregar a respetivo comprovativo/relatório médico;
  - h) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos postos à sua disposição;

- 
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
  - j) Cumprir as normas expressas no presente Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

### *NORMA XXIX – Direitos do CSPAMMM*

- 1) São direitos do CSPAMMM enquanto entidade gestora do Centro de Dia:
  - a) Exigir dos utentes e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, o cumprimento do presente Regulamento;
  - b) A fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - c) Ver respeitado o seu património;
  - d) Receber atempadamente a participação mensal acordada;
  - e) Rescisão de Contrato com o utente nos termos da Norma XXXVI do presente Regulamento;
  - f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares;
  - g) Encaminhamento do utente para outra resposta social do CSPAMMM ou exterior a este, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utentes e dos colaboradores, em articulação com o representante legal e/ou pessoa significativa.

### *NORMA XXX – Deveres do CSPAMMM*

- 1) São deveres do CSPAMMM, enquanto Entidade Gestora do Centro de Dia:
  - a) Prestar os serviços constantes no presente Regulamento;
  - b) Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida do utente no seu processo natural de senescência;
  - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
  - d) Potenciar a integração social;
  - e) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos, com formação e qualificação adequadas;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados e garantir o sigilo dos dados constantes nos mesmos;
  - h) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
  - i) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
  - j) Garantir o cumprimento das normas presentes neste Regulamento;
  - k) Sempre que ocorram situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, por parte dos colaboradores, familiares ou outros que lhe sejam próximos, a Direção deverá salvaguardar a integridade, a segurança do utente e mediante a gravidade dos factos, deverá atuar em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria e em estreita

colaboração com o Ministério Público. Caso se verifique a responsabilidade do colaborador nas situações referidas deverá a Direção para além dos procedimentos anteriores, iniciar um processo disciplinar.

- l) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.

### *NORMA XXXI – Direitos dos Colaboradores*

- 1) Os colaboradores do Centro de Dia são titulares dos seguintes direitos:
  - a) A serem tratados com respeito e dignidade por utentes e seus familiares;
  - b) Ter acesso a formação adequada;
  - c) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessários à prossecução do seu trabalho;
  - d) Participar em reuniões de colaboradores para discussão de problemas relacionados com o serviço;
  - e) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente;
  - f) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam respeito;
  - g) Ser atendido nas suas solicitações, comunicações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Centro de Dia;
  - h) Ser escutado nas suas sugestões de melhoria que se prendam com as tarefas atribuídas;
  - i) O previsto na alínea g) e h) obriga o colaborador à respetiva apresentação por escrito.

### *NORMA XXXII – Deveres dos Colaboradores*

- 1) São deveres dos colaboradores do Centro de Dia, os seguintes:
  - a) O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
  - b) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
  - c) Guardar lealdade ao CSPAMMM, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes do CSPAMMM ou que afetem os interesses da mesma;
  - d) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
  - e) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
  - f) Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes;
  - g) Contribuir para a preservação do bom nome do CSPAMMM, quer dentro, quer fora das suas instalações;
  - h) No tratamento ao utente deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismos nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
  - i) Situações de emergência médica ou doença súbita do utente, deverá ser informada a Direção Técnica sendo da responsabilidade desta contactar o médico assistente ou INEM e posteriormente informar o representante legal e/ou pessoa significativa para que se desloquem ao serviço de saúde onde será assistido o utente;
  - j) Em caso de falecimento do utente, deverá ser informada imediatamente a Direção técnica, que deverá providenciar a presença de um médico ou delegado de saúde e posteriormente contactará o representante legal e/ou pessoa significativa.

### *NORMA XXXIII – Custódia da Chave*

- 2) Em situações em que o utente não detenha retaguarda familiar ou em casos em que a família considere conveniente, poderá a chave de acesso ao domicílio ficar à guarda do CSPAMMM, exclusivamente para facilitar a saída e a entrada do utente na habitação, aquando do momento do transporte;
- 3) A entrega da mesma obedece a uma formalização por escrito no contrato de prestação de serviços que comprove a entrega e a autorização de uso da mesma;
- 4) Em caso de suspensão de serviços por razões transitórias, as chaves ficam à guarda da CSPAMMM;
- 5) Em caso de cessação ou caducidade do contrato, as chaves são entregues exclusivamente ao Segundo Outorgante ou ao seu representante legal ou herdeiro legal;
- 6) Internamente será elaborada uma ficha anexa ao Processo Individual do Utente onde irá constar a identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.

### *NORMA XXXIV – Contrato de Prestação de Serviços*

- 1) Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, entre o utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, e o CSPAMMM, onde devem constar os serviços prestados, a comparticipação familiar e as respetivas condições de pagamento, assim como condições de cessação do contrato;
- 2) As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes e/ou representante legal e/ou pessoa significativa, devem manifestar integral adesão;
- 3) O contrato de prestação de serviços é celebrado anualmente;
- 4) É entregue um exemplar do contrato ao utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 5) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, devendo ser elaborada uma adenda onde deverão constar as alterações às cláusulas em questão.

### *NORMA XXXV – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente*

- 1) Será admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento, doença prolongada, férias e em situações em que o utente tenha de acompanhar os familiares com os quais coabite;
  - a) Quando o utente vai de férias ou tenha que acompanhar os familiares, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
  - b) O serviço poderá também ser interrompido por institucionalização para descanso do principal cuidador, devendo neste caso o utente ou o co-responsável informar a Direção Técnica, aquando do pedido de internamento e deverá avisar imediatamente a data de internamento assim que seja informado pelos serviços competentes. O prazo máximo de interrupção aceite é de 90 dias para a situação de internamento, institucionalização, doença prolongada e de 30 dias para férias ou acompanhamento de familiares;
- 2) A redução da mensalidade nestes casos ocorre de acordo com o previsto no nº 4 da NORMA XVII.

## *NORMA XXXVI – Condições de Cessação, Suspensão e Caducidade do Contrato de Prestação de Serviços*

- 1) O contrato de prestação de serviços cessa nos seguintes termos:
  - a) Por mútuo acordo, devendo revestir a forma escrita e estabelecer os motivos da cessação nomeadamente:
    - i) Casos em que o grau de dependência apresentado pelo utente implique a necessidade de apoio domiciliário ou à sua institucionalização, apoio médico e/ou de enfermagem que exceda as competências do Centro de Dia circunstância fundamentada com base em relatório médico do Serviço Nacional de Saúde;
    - ii) Mudança de residência para fora da área de intervenção do Centro de Dia;
    - iii) Por inadaptação durante o Programa de Acolhimento;
  - b) Por desistência do Utente, devendo o CSPAMMM ser comunicado por escrito num prazo mínimo de 30 dias de antecedência, devendo o utente liquidar todas as despesas até à data da desistência, caso não seja cumprido o aviso prévio referido terá de liquidar a totalidade da mensalidade referente ao mês em questão;
  - c) Por decisão unilateral do CSPAMMM:
    - i) Caso o utente ou o representante legal ou familiar não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar, com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;
    - ii) Por omissão ou prestação de falsas declarações prestadas pelo utente e /ou responsável legal e/ou pessoa significativa, relativas a informações que influenciem o cálculo do valor da comparticipação familiar, com aviso prévio de 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;
    - iii) Face a ocorrência de circunstâncias que, pela sua gravidade ou continuidade ponham em causa ou perturbem o normal funcionamento do serviço, tendo efeito imediato de suspensão do serviço e após a averiguação da situação, a possível cessação do contrato, não havendo neste caso lugar a aviso prévio desta decisão;
    - iv) Ausência do utente, superiores a 30 dias não justificadas, determina a cessação imediata do contrato, sendo dispensado aviso prévio desta decisão;
    - v) Sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole 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, tendo efeito imediato de suspensão do serviço e após a averiguação da situação, a possível cessação do contrato, não havendo neste caso lugar a aviso prévio desta decisão;
    - vi) Em casos excecionais, como seja o de comportamento conflituoso, agressivo ou violento por parte do utente ou pessoa significativa, para com um colaborador ou outro utente, a rescisão do contrato por parte da CSPAMMM pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção Técnica, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis, procedendo a CSPAMMM em função das conclusões nele vertidas;
- 2) O contrato poderá ser suspenso por incumprimento do pagamento integral da comparticipação familiar/mensalidade por um período igual ou superior a 30 dias, reservando-se o CSPAMMM do direito de cessar o contrato em última instância, devendo o utente ser notificado desta decisão

com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a mesma será concretizada, podendo esta decisão ser revista caso o utente proceda à regularização do pagamento do valor em dívida;

- 3) O contrato caducará em caso de falecimento do utente, podendo o herdeiro legal, mediante apresentação de habilitação de herdeiros, solicitar o reembolso da mensalidade calculado de acordo com a frequência do utente nesse mês.

### *NORMA XXXVII – Livro de Reclamações*

Nos termos da legislação em vigor, o CSPAMMM possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado, pelo utente e/ou representante legal e/ou pessoa significativa.

## *CAPÍTULO VII | DISPOSIÇÕES FINAIS*

### *NORMA XXXVIII – Alterações ao Presente Regulamento*

- 1) As alterações ao presente Regulamento regem-se pelas disposições dos Estatutos do CSPAMMM;
- 2) O presente Regulamento será revisto de acordo com as alterações legislativas que a isso obriguem e sempre verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 3) 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.

### *NORMA XXXIX – Integração das Lacunas*

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSPAMMM, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### *NORMA XL – Disposições Complementares*

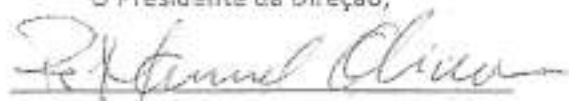
O CSPAMMM garante um seguro de acidentes pessoais aos utentes de Centro de Dia, estando também cobertos pelo seguro de ocupantes em caso de acidente de viação na viatura do serviço.

### *NORMA XLI – Entrada em Vigor*

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção do CSPAMMM, na reunião realizada no dia 4 de Dezembro de 2019, entrando em vigor 30 dias após ser remetido ao Instituto da Segurança Social.

Assinado a 4 de DEZEMBRO de 2019

O Presidente da Direção,



(Pe Manuel Silva)

O Vice-presidente da Direção,



(Lourenço Fernandes)



48

# ANEXOS

## *ANEXO I – Legislação Aplicável*

A resposta social de Centro de Dia do CSPAMMM rege-se pela seguinte legislação em vigor:

1. Decreto – Lei nº172 – A/2014, de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação ente 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 procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho e Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Protocolo de Cooperação em vigor;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## **ANEXO II – Documentação para Instrução do Processo do Utente**

Para efeitos de candidatura de admissão/readmissão e revisão anual da Participação Familiar, o utente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- **Documentos de Identificação:**
  - ✓ Bilhete de identidade do utente e do representante legal, quando aplicável;
  - ✓ Identificação Fiscal (NIF) do utente e do representante legal, quando aplicável;
  - ✓ Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando aplicável;
  - ✓ Cartão de utente do Sistema Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença;
- **Documentos Comprovativos de Rendimentos do Utente e do Agregado Familiar:**
  - ✓ Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - ✓ Comprovativo de valor anual/mensal auferido de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - ✓ Bolsas de estudos e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - ✓ Rendimentos Prediais;
  - ✓ Rendimentos de capitais;
  - ✓ Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
- **Documentos Comprovativos de Despesas Mensais do Utente e do Agregado Familiar:**
  - ✓ Comprovativo do valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - ✓ Comprovativo de despesas médias mensais com transportes públicos;
  - ✓ Declaração da farmácia com as despesas mensais de saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- **Outros:**
  - ✓ Relatório médico atualizado, descritivo da sua situação clínica, o tipo de dependência nas atividades de vida diária, tratamento/medicação prescrita e restrições alimentares;
  - ✓ Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização e registo dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente e encaminhamento.

**ANEXO III – Matriz de Ponderação e Pontuação**

Critérios	Ponderação (1-3)			Pontuação
Área de residência	Área circundante do CSPAMMM	Algueirão – Mem Martins Mercês	Zonas limítrofes	
	3	2	1	
Rede de Suporte	Inexistente	Cuidadores Esporádicos*	Suporte Familiar	
	3	2	1	
Situação Socioeconómica	Rendimento <i>per capita</i> inferior a 250€	Rendimento <i>per capita</i> entre 250€ a 400€	Rendimento <i>per capita</i> superior a 400€	
	3	2	1	
Estado Físico e Mental	Apoio nas ABVD e AIVD**	Apoio nas ABVD	Autónomo/Pequenas Ajudas	
	3	2	1	
Idade	Mais de 75	Entre 65 e 75	Menos de 65	
	3	2	1	
Ligação com o CSPAMMM	Familiar frequente uma resposta do CSPAMMM	Relação próxima com o Centro***	Sem relação	
	3	2	1	
<b>Total</b>				

\* Cuidadores ocasionais (apoio esporádico de familiar, cuidador contratado)

\*\*Atividades Básicas da Vida Diária e Atividades Instrumentais da Vida Diária

\*\*\* "Amigos do Centro", utente de ginástica, Funcionário (ou familiar em 1º grau), voluntário (ou familiar em 1º grau), ex. funcionário (ou familiar em 1º grau) ou ex. voluntário (ou familiar em 1º grau).

## ANEXO IV – Processo Individual do Utente

Do processo individual do utente consta:

- ✓ Ficha de inscrição do utente e respetiva documentação apresentada;
- ✓ Data de início da prestação dos serviços;
- ✓ Identificação, residência, situação social e económica do utente (documentos comprovativos dos rendimentos e despesas fixas);
- ✓ Identificação, endereço e contacto do representante legal e/ou pessoa significativa a contactarem em caso de necessidade;
- ✓ Identificação do médico assistente e respetivos contactos;
- ✓ Comparticipação mensal e respetivos cálculos;
- ✓ Cópia do contrato celebrado;
- ✓ Processo Individual de Saúde do qual deverá constar o historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
- ✓ Tabela de Medicação e Indicação Terapêutica;
- ✓ Plano de Desenvolvimento Individual, a sua respetiva avaliação e revisão;
- ✓ Avaliação do programa de acolhimento inicial;
- ✓ Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- ✓ Registo de ocorrência de situações anómalas, reclamações e de períodos de ausência;
- ✓ Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- ✓ Declaração de consentimento de informatização e registo de dados pessoais e utilização da imagem.

**ANEXO V - Tabela de Comparticipações/Preçário**

<b>Inscrição</b>	<b>75,00 €</b>
------------------	----------------

	<b>Serviços</b>	<b>% (aplicar no rendimento per capita)</b>
<b>Acordo de Cooperação - Comparticipação Familiar*</b>	Alimentação	20%
	Higiene Pessoal (extra)	12%
	Transporte	5%
	Atividades Ocupacionais	21%
	Apoio Psicossocial	2%

	<b>Serviço</b>	<b>Preço</b>
<b>Extra Acordo - Mensalidade*</b>	Alimentação	138,25 €
	Higiene Pessoal (Opcional)	87,87 €
	Transporte (Opcional)	29,82 €
	Atividades Ocupacionais	289,65 €
	Apoio Psicossocial	39,89 €

	<b>Serviço</b>	<b>Preço</b>	
<b>Serviços Extraordinários**</b>	Refeição Completa	6,85 €	
	Complemento de Refeição (Sopa/Lanche)	1,40 €	
	Acompanhamento em deslocações externas	10,00€/Hora	
	Transporte Extraordinário	6,50 €/utente	
	Sessões de apoio à funcionalidade / reabilitação	Avaliação	25 €
		1 Sessão	25 €
		5 Sessões	110,00 €
		10 Sessões	235 €
	Ginástica Geriátrica (Externos)	40€/mês	
	Zumba Gold (Externos)	5€/mês	
Arte Terapia (Externos)	40€/mês		

\*A Comparticipação/Mensalidade Máxima dos Serviços Base não poderá ser superior a 547,18 €.

\*\*Serviços cobrados de acordo com a NORMA XXIII do Regulamento Interno.

*[Handwritten signature]*



O CSPAMMM no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, forneceu a .....  
(nome do Utente/Representante Legal/Pessoa Significativa) uma cópia do presente Regulamento Interno e prestou esclarecimentos às questões apresentadas.

Assinatura do Colaborador: \_\_\_\_\_

✂ .....  
.....

Eu, ..... (nome do Utente/Representante Legal/Pessoa Significativa), declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno do Centro de Dia, do qual me foi entregue uma cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas nele previstas.

Assinatura do Utente: \_\_\_\_\_

Assinatura do Co-Responsável: \_\_\_\_\_



Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

