SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALFÂNDEGA DA FÉ

REGULAMENTO INTERNO

Mini Lar de Vilarchão

CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, adiante designada por Misericórdia, com o acordo de cooperação n.º 200800002662 para a resposta social de Centro de Dia - Mini Lar de Vilarchão, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança em 01/07/1997, localizada na Estrada Principal n.º 13, freguesia de Vilarchão, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º500849390, com sede na Avenida Dr. Sá Carneiro n.295, 5350-005 Alfândega da Fé, devidamente registada na Direcção Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º25/84, rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

O Centro de Dia é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social IP/ Centro Distrital de Segurança Social de Bragança.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Artigo 4.ª

Missão e Objetivos da Resposta Social

1. O Centro de Dia é a resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e actividades de desenvolvimento pessoal, tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respectiva família.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Centro de Dia, dos princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre-ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O Centro de Dia, nas suas actividades, visa alcançar os seguintes objectivos:
    a. Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
    b. Promover relações do utente com a comunidade e na comunidade;
    c. Prestar apoio psicossocial;
    d. Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
    e. Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
    f. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;

g. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia; funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
h. Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional;
i. Prevenir doenças degenerativas

Artigo 5.ª

Serviços e Atividades Desenvolvidas

O Centro de Dia presta os seguintes serviços:

a) Actividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva;
b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar quando contratualizado;
c) Administração de fármacos, quando prescritos;
d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

Artigo 6.ª

Capacidade

A capacidade do Centro de Dia é de 10 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 7.ª

Condições de Admissão

1. Reúnem condições de admissão no Centro de Dia as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos.
2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia;

3. O Centro de Dia admite Utentes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:
    a. Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excepcionais a analisar pela Mesa Administrativa), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;
    b. Pessoas Idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança e que manifestem vontade em serem admitidos.

Artigo 8.º

Critérios de Admissão

1. São condições preferenciais de admissão:
    a. O cliente é proveniente de agregados familiares económicos e socialmente mais desfavorecidos (20%);
    b. Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (18%);
    c. Cliente em situação de isolamento social e/ou geográfico (16%);
    d. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em assegurar os cuidados necessários ao cliente (15%);
    e. Cliente cujas condições habitacionais se mostrem degradadas fazendo perigar a sua vida física (10%);
    f. O cliente é natural e residente na freguesia de Vilarchão (6%);
    g. O cliente é natural e residente no concelho de Alfândega da Fé (5%);
    h. O responsável pelo cliente é natural e residente na freguesia de Vilarchão (4%);
    i. O responsável pelo cliente é natural e residente no concelho de Alfândega da Fé (3%);
    j. Frequentar outra resposta social da Misericórdia (2%);
    k. Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social da Misericórdia (1%);

I. Ser irmão (com quotização em dia) da Misericórdia (critério de desempate);

2. No ato da admissão deverá ser celebrado um contrato de prestação de serviços em duplicado, entre a Instituição, um familiar ou acompanhante devidamente identificado, que será o responsável pelo cliente perante a Instituição, e pelo próprio cliente, caso as suas faculdades mentais assim o permitam. Um dos contratos ficará no processo individual, o outro será entregue ao cliente ou ao seu responsável legal perante a instituição.

Artigo 9.ª

Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a será atendido/a por um/a técnico/a da área social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a cliente.
2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.
3. Neste atendimento será igualmente facultada ao/à candidato/a a possibilidade de efetuar uma breve visita ao espaço.
4. O/a cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:
    a. Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
    b. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;

c. Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
d. Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
e. Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
f. Recibo da renda ou prestação da casa.

5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao/à técnico/a da área social em situação de atendimento, na receção da Misericórdia desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para stcasa.alfandega@hotmail.com com indicação do nome do/a candidato/a.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 10.ª

Base de Dados de Candidaturas

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.
2. Serão retirados/as da Base de Dados os/as candidatos/as que desistam da candidatura.

3. A Base de Dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.
4. A Base de Dados será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

Artigo 11.ª

Admissão

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de um novo atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do/a candidato/a, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. Após parecer positivo do/a técnico da área social, o processo de candidatura é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a da Misericórdia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o/a candidato/a. Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato/a a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.
4. É competente para decidir o processo de admissão a Mesa Administrativa da Misericórdia.
5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato ou seu representante legal.
6. Após decisão da admissão do/a candidato/a, 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.

7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. No ato de admissão:
    a. É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
    b. Assinado o contrato de prestação de serviços;
    c. Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno;
    d. Assinada declaração, pelo/a cliente e/ou responsável, de autorização do uso da imagem do/a idoso/a na Misericórdia;
    e. Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.

Artigo 12.ª
Acolhimento de Novos/as Clientes

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
    a. Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades;
    b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
    c. 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;
    d. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo

alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.

4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Artigo 13.ª

Processo Individual do/a cliente

1. Do processo individual do/a cliente consta:
   a. Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
   b. Ficha de Inscrição;
   c. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
   d. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
   e. Cópia do Contrato;
   f. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
   g. Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
   h. Dados de identificação e caracterização social do cliente;
   i. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
   j. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência ou necessidade;
   k. Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
   l. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
   m. Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente;
   n. Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
   o. Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
   p. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;

q. Registos das ocorrências de situações anómalas;

r. Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.

2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
3. O processo Individual do/a cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.
4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo14.ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Misericórdia é celebrado, por escrito, um contrato de centro de dia e prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Misericórdia.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.

4. Para além da Misericórdia, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Artigo 15.ª

Comunicação e Articulação com a Família

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se - ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/à Diretor/a Técnico/a ou ao Provedor da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º

Princípios Subjacentes à Comparticipação

Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

a. *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
b. *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
c. *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

Artigo 17.º

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
    a. Do trabalho dependente;
    b. 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; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
    c. 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;
    d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
    e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
    f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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 dezembro do ano relevante;

g. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a 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;
h. 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/a 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%;
i. O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
j. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
   a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
   b. O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
   c. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
    a. É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
    b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 18.º

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
    a. Em numerário nos Serviços Administrativos da Misericórdia;
    b. Por Débito Direto;
    c. Transferência Bancária;
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. Iniciando-se a frequência do CD na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.
6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 19.º

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia funciona todos os dias do ano, entre as 8h00 e as 20h00.

Artigo 20.º

Faltas ou Situações de Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Misericórdia:
    a. Com antecedência, quando previsível;
    b. No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Misericórdia.

Artigo 21.º

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Misericórdia tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de

atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

Artigo 22.º

Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do CD até às 17h00, desde que estes se identifiquem e a visita não se efetue nos horários das refeições.
2. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito: exterior e salas de convívio.
3. Existe um limite de dois visitantes por cliente, salvo exceções previamente autorizadas.
4. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica ou a quem a substitui.
5. Aquando da admissão e sempre que necessário, o/a cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

Artigo 23.º

Saídas

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

a. Os clientes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso ao CD;
b. Os familiares ou responsáveis pelo/a cliente deverão comunicar à Diretora Técnica, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente do CD;
c. Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação à Diretora Técnica;

d. Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico.

CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 24.º

Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, se contratualizados todos as refeições.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a cliente, dependendo da sua situação sócio - económica.
4. As refeições são servidas na sala de jantar da Misericórdia.
5. É proibido trazer para o CD bebidas alcoólicas para uso dos clientes.
6. Os/as clientes com restrições alimentares, o/a cliente não deverá adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

Artigo 25.º

Cuidados de Higiene Pessoal

1. O/a cliente realiza a sua higiene pessoal com a periodicidade a estabelecer de acordo com as suas necessidades, caso seja contratualizado este serviço.

Artigo 26.º |

Higiene dos Espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.

Artigo 27.º

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

Artigo 28.º

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

O CD procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

Artigo 29.º

Cuidados de Enfermagem

1. O CD dispõe de cuidados de enfermagem permanentes.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao/à cliente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos/as residentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do/a cliente, colaborar com a formação contínua do pessoal.

Artigo 30.º

Administração da Medicação Prescrita

1. A preparação da medicação compete aos serviços de enfermagem, podendo os medicamentos ser administrados por esta ou pelos ajudantes de lar.

2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade do cliente ou responsável pelo cliente, de acordo com as prescrições da equipa médica interna ou de outros clínicos, sendo os custos imputados ao/à cliente.

Artigo 31.º

Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o/a cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

Artigo 32.º

Convivência Social entre os clientes de CD e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade

1. Os/as clientes são incentivados ao convívio e interacção, neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes sectores e respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas.
2. No CD procura-se incutir um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela intimidade e gostos dos/as clientes.
3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

Artigo 33.º

Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Cliente

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao/à cliente são desejáveis e altamente valorizados pela Misericórdia, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do/a residente.
2. A Misericórdia convida e incentiva os familiares a:
    a. Visitarem;
    b. Telefonarem;

c. Realizar Video-chamadas;
d. Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico: stcasa.alfandega@hotmail.com;
e. Festejar o aniversário do/a cliente com o mesmo na Misericórdia, assim como a Ceia de Natal (24 de dezembro) ou o almoço de Natal (25 de dezembro), em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o/a cliente os celebrar em casa com os familiares;
f. Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
g. Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação);
h. Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um passeio;
i. Promover saídas ao exterior para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do utente);
j. Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
k. Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do/a residente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
l. Proporem-se desenvolver atividades em prol dos clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinarem uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, ...);
m. Serem voluntários.

Artigo 34.º

Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis.
2. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do/a cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do/a cliente.
3. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o/a cliente será transportado para o Hospital.
4. Compete igualmente ao/à cliente assumir os custos do seu próprio regresso à Misericórdia ou ao seu domicilio.

Artigo 35.º

Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior

1. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia e do estado de saúde do/a cliente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Artigo 36.º

Apoio Espiritual

Os clientes do CD têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

Artigo 37.º

Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro de Dia compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 38.º

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

Artigo 39.º

Direitos e Deveres dos/as Clientes

1. São direitos dos/as clientes:
    a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
    b. Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
    c. Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
    d. Consultar informação constante no processo individual;

e. Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Misericórdia, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
g. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
h. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
i. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Misericórdia;
j. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
k. Receber visitas de acordo com as normas da instituição.

2. São deveres dos/as clientes:
   a. Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;
   b. Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
   c. Colaborar com a equipa do CD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
   d. Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Misericórdia;
   e. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
   f. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
   g. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

h. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
i. Comunicar por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
j. Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

Artigo 40.º

Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à cliente.
3. São direitos do/a responsável pelo cliente:
    a. Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
    b. Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
    c. Efetuar reclamações e sugestões;
    d. Todos os demais direitos atribuídos ao/à cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. São deveres do/a responsável pelo/a cliente:
    a. Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela

celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;

b. Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a cliente;

c. A prestar todas as informações sobre o/a cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do/a cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d. A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o/a cliente esteja impedido de o fazer.

Artigo 41.º

Direitos e Deveres da Misericórdia

1. São direitos da Misericórdia:
   a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
   b. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   c. Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
   d. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
   e. Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;

f. Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
g. Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
h. Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

2. São deveres da Misericórdia:
   a. Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
   b. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
   c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
   d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
   e. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
   f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o/a cliente;
   g. Manter os processos dos/as clientes atualizados;
   h. Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
   i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
   j. Dispor de livro de reclamações.

Artigo 42.º

Direitos e deveres dos/as funcionários/as

1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:
    a. Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
    b. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
    c. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
    d. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
    e. A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
2. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes deveres:
    a. Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
    b. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
    c. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
    d. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
    e. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
    f. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
    g. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
    h. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;

i. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;

j. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;

k. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;

l. Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;

m. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:

n. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;

o. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;

p. Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 43.º

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
   a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
   b. Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o

prazo de acolhimento temporário, ausência do CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

c. Revogação por uma das partes por justa causa;
d. Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
e. Inadaptação do/a cliente.

2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
   a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
   b. Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
   c. Desrespeito pelas regras do CD, equipa técnica ou demais funcionários;
   d. Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do/a cliente das instalações do CD, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 44.º

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
3. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados à Diretora Técnica ou enviados para stcasa.alfandega@hotmail.com.

Artigo 45.º

Livro de Registo de Ocorrências

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.

Artigo 46.º

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao à cliente e/ou responsável, 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 47.º

Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.

Artigo 48.º

Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CD.

Aprovado por unanimidade, a 8 de Janeiro 125 em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé

O presente regulamento entra em vigor a 9 de Janeiro de 2025

Pela Mesa Administrativa,

Carlos Manuel Oliveira Lamas

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Alfândega da Fé)