



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA

Santa Casa da Misericórdia de Espinho

AÇÕES QUE TRANSFORMAM, RESULTADOS QUE EMOCIONAM...

Código
ACD.RIO.01

elaborado
SR

revisão
03 (2023)

aprovado
P'la Mesa Administrativa
Pedro Nelson Sousa, Dr.

data
29/11/2023





ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1.ª Âmbito de Aplicação	4
NORMA 2.ª Legislação Aplicável.....	4
NORMA 3.ª Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)	4
NORMA 4.ª Objetivos do Regulamento.....	4
NORMA 5.ª Objetivos da Resposta Social	5
NORMA 6.ª Destinatários	5
NORMA 7.ª Cuidados e Serviços.....	5
NORMA 8.ª Capacidade	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	6
NORMA 9.ª Condições de Admissão	6
NORMA 10.ª Critérios de Priorização na Admissão.....	6
NORMA 11.ª Candidatura e Inscrição.....	7
NORMA 12.ª Lista de Inscritos e Lista de Espera.....	7
NORMA 13.ª Admissão	7
NORMA 14.ª Acolhimento de Novos/as Clientes	8
NORMA 15.ª Processo Individual do/a cliente	9
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	9
NORMA 16.ª Contrato de Prestação de Serviços	9
NORMA 17.ª Comunicação e Articulação com a Família	10
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	10
NORMA 18.ª Princípios Subjacentes à Comparticipação	10
NORMA 19.ª Comparticipação do Serviço Prestado	10
NORMA 20.ª Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	11
NORMA 21.ª Comparticipações.....	12
NORMA 22.ª Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	13
NORMA 23.ª Pagamento de Mensalidades.....	13
CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
NORMA 24.ª Horários de Funcionamento	13
NORMA 25.ª Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência.....	14
NORMA 26.ª Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	14
NORMA 27.ª Visitas	14
NORMA 28.ª Saídas	14
CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	15



NORMA 29. ^a Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva.....	15
NORMA 30. ^a Nutrição e Alimentação	15
NORMA 31. ^a Cuidados de Higiene Pessoal.....	15
NORMA 32. ^a Cuidados de Imagem Básicos	15
NORMA 33. ^a Tratamento da Roupa de Uso Pessoal	15
NORMA 34. ^a Apoio Psicossocial	16
NORMA 35. ^a Administração da Medicação Prescrita.....	16
NORMA 36. ^a Articulação com os Serviços Locais de Saúde	16
NORMA 37. ^a Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	16
NORMA 38. ^a Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar	16
NORMA 39. ^a Transporte de e para a Residência do/a Cliente	16
NORMA 40. ^a Serviço de Enfermagem	17
NORMA 41. ^a Cabeleireiro.....	17
NORMA 42. ^a Serviço de Cafeteria	17
NORMA 43. ^a Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior.....	17
NORMA 44. ^a Férias Organizadas	17
NORMA 45. ^a Apoio Pontual no Domicílio	17
NORMA 46. ^a Alargamento do Horário de Funcionamento	17
NORMA 47. ^a Apoio Espiritual	17
NORMA 48. ^a Gestão dos Bens do/a cliente	17
CAPÍTULO VII - RECURSOS	18
NORMA 49. ^a Direção Técnica	18
NORMA 50. ^a Pessoal	18
NORMA 51. ^a Voluntário/a e Estagiário/a.....	18
CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES	18
NORMA 52. ^a Direitos e Deveres dos/as Clientes	18
NORMA 53. ^a Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente.....	19
NORMA 54. ^a Direitos e Deveres da Misericórdia.....	19
NORMA 55. ^a Direitos e deveres dos/as funcionários/as.....	20
CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	21
NORMA 56. ^a Cessaçã o da Prestação de Serviços.....	21
CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	22
NORMA 57. ^a Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias	22
NORMA 58. ^a Resolução de Litígio	22
NORMA 59. ^a Registo de Ocorrências	22
NORMA 60. ^a Sistema de Videovigilância.....	22



NORMA 61.ª Alterações ao Presente Regulamento.....	22
NORMA 62.ª Integração de Lacunas e Omissões	23
NORMA 63.ª Aprovação, Edição e Revisões.....	23
ANEXO 1	24
Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação.....	24
Comparticipações para Clientes em lugares compartilhados pelo Instituto de Segurança Social.....	244
ANEXO 2	25
Tabela de controlo e revisões	25



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Espinho, adiante designada por Misericórdia, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 2 de julho de 1982, sita na Rua da Idanha, 300, Anta, Espinho, rege-se pelas presentes normas.

NORMA 2.ª | Legislação Aplicável

O Centro de Dia rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 dezembro, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Santa Casa da Misericórdia de Espinho;
- h) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Espinho.

NORMA 3.ª | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.

NORMA 4.ª | Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.



NORMA 5.ª | Objetivos da Resposta Social

1. O Centro de Dia é uma resposta social, temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços. Estes pretendem promover a qualidade de vida do/a cliente, prolongar a sua permanência em contexto sociofamiliar e servir de estrutura de apoio à família.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do/a idoso/a no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 6.ª | Destinatários

São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços disponibilizados.

NORMA 7.ª | Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, o lanche e o jantar;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Cuidados de imagem básicos;
 - e) Tratamento de roupa de uso pessoal;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) Administração da medicação prescrita;
 - h) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia, de acordo com a disponibilidade;
 - b) Acompanhamento em situações de emergência hospitalar;
 - c) Transporte de e para a residência do/a cliente;



- d) Serviço de enfermagem;
 - e) Cabeleireiro;
 - f) Serviço de cafetaria;
 - g) Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior;
 - h) Férias organizadas;
 - i) Apoio pontual no domicílio;
 - j) Alargamento do horário de funcionamento.
3. Os serviços referidos no ponto 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que são faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.

NORMA 8.ª | Capacidade

O Centro de Dia tem uma capacidade de 35 clientes, dos quais 25 com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 9.ª | Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos e ser total ou parcialmente autónomo, podendo aceitar-se pessoas com idade inferior, assim como outras exceções, devidamente avaliadas;
 - b) Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - c) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 10.ª | Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Carência económica (20%);
 - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (18%);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários (18%);
 - d) Tempo sozinho (14%);
 - e) Situação de dependência (pela sua condição física ou psíquica) (10%);
 - f) Residir na área de influência da resposta social (10%);
 - g) Manifestar vontade de ser admitido (5%);
 - h) Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia (5%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos na sua ordem de priorização, o critério de desempate será a pontuação atribuída ao critério da alínea a) do ponto 1, sendo que, se este não for suficiente, deverão seguir-se os restantes critérios, pela ordem apresentada, até que ocorra o desempate.
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
4. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes

situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
5. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Centro de Dia procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

NORMA 11.ª | Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a deverá preencher a ficha de candidatura disponível no site institucional ou na receção da instituição.
2. Após receção da ficha será agendado um atendimento.
3. No atendimento, o/a candidato/a será recebido/a por um/a técnico/a da área social que validará os dados da ficha de candidatura ou apoiará o seu preenchimento. Nesse atendimento será também disponibilizada informação sobre os serviços e o funcionamento, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento. Será possibilitada uma breve visita ao CD.

NORMA 12.ª | Lista de Inscritos e Lista de Espera

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados na Lista de Inscritos, 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. Logo que a Direção Técnica possua toda a informação necessária, avaliará os critérios de priorização da candidatura, passando-a para a Lista de Espera.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração as seguintes condicionantes:
 - a. pontuação do candidato: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação;
 - b. sustentabilidade: procurar-se-á dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
4. A Lista de Espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contacto anual que se efetua de modo a atualizar as informações, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 13.ª | Admissão

1. É competente para decidir o processo de admissão o/a Diretor/a Técnico/a.
2. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à atualização de informação pessoal e envio de 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, relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica (caso exista), plano de vacinação atualizado, exames médicos e guia de medicação;
 - 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;
 - g) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.
5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
 6. Os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues na receção da Misericórdia em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para social@scme.pt com indicação do nome do/a candidato/a.
 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. 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.
 9. Será marcado novo atendimento para preparação da admissão. Nesse será negociada a data de admissão, definido o valor de comparticipação mensal, assim como modalidades de pagamento, entre outras informações.
 10. 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.
 11. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
 - c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
 - d) Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno.

NORMA 14.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, assim como de outros clientes;
 - 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.

NORMA 15.ª | Processo Individual do/a cliente

1. Do processo individual do/a cliente consta:
 - a) Ficha de candidatura;
 - b) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - c) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - d) Cópia do Contrato;
 - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
 - f) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
 - g) Dados de identificação e caracterização social do cliente;
 - h) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - i) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do/a cliente em caso de emergência ou necessidade;
 - j) Processo de saúde;
 - k) Lista de pertences (quando aplicável);
 - l) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - m) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
 - n) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
 - o) Programação dos cuidados e serviços;
 - p) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - q) Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - r) Registo de períodos de ausência;
 - s) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
 - t) Outros documentos.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
3. O processo Individual do/a cliente é tendencialmente virtual, sendo que os documentos físicos existentes são arquivados 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

NORMA 16.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 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, para além da qualidade de responsável e escrever-se o termo de rogo.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao/à cliente ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.



5. 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.

NORMA 17.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. 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.
3. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou Diretor/a Geral da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 18.ª | Princípios Subjacentes à Comparticipação

1. 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.
2. O custo de funcionamento do CD é suportado, de forma interdependente, pelos clientes, pela própria instituição e pelo Estado.

NORMA 19.ª | Comparticipação do Serviço Prestado

A frequência do Centro de Dia é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:

- a) Caso o/a cliente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, a comparticipação é apurada através da fórmula definida pela própria Segurança Social e descrito nas normas seguintes;
- b) Caso não seja possível enquadrar o cliente nas vagas protocoladas com a Segurança Social para frequência do Centro de Dia, este serviço poderá ser-lhe prestado mediante o pagamento da comparticipação apurada com a aplicação da fórmula da Segurança Social, à qual acresce uma taxa de 15%, não devendo o valor apurado ultrapassar o custo médio real do cliente.
- c) A taxa para clientes não abrangidos pelo protocolo da Segurança Social poderá ser revista anualmente, sendo o seu valor comunicado ao cliente.
- d) Em caso de revisão, a mesma não abrange os clientes que tenham sido admitidos nos quatro meses anteriores à sua entrada em vigor.

NORMA 20.ª | 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:
$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot N} - D$$

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. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo/a cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao/a cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
5. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.
6. 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;
- 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;
- g) 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%;
 - h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. 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;
 - f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
8. 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.
9. 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 21.ª | Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela em anexo.
2. No valor da comparticipação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, medicamentos ou outras atividades não contempladas no âmbito deste Regulamento Interno.

NORMA 22.ª | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, em setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. Não será realizada a revisão anual da comparticipação familiar aos clientes que tenham sido admitidos nos quatro meses anteriores ao momento em que esta ocorra.

NORMA 23.ª | 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) Débito Direto;
 - b) Referência Bancária;
 - c) Transferência Bancária;
 - d) Numerário ou Multibanco na Tesouraria da Misericórdia.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Nas situações de não liquidação da fatura até ao dia 28 do mês é estabelecida uma penalização de 5% do valor da comparticipação mensal, a faturar no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação, será motivo para exclusão da resposta social.
5. Os dias de feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
6. O valor a cobrar pelo serviço de transporte de e para a Misericórdia é definido em função da distância entre a residência do cliente e a instituição, sendo que essa distância é apurada na página <https://www.viamichelin.pt/>.
7. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
8. Iniciando-se a frequência do Centro de Dia noutro dia que não o dia um do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentado.
9. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 24.ª | Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8h30 às 17h00, podendo ser alargado a outros períodos.
2. Os setores de trabalho distinguem-se por diferenças no horário de atendimento:
 - Direção Técnica: 9h00 – 13h00 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)
 - Receção: 8h00 – 20h00 (segunda a domingo)
 - Serviços Administrativos: 9h30 – 12h30 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)
 - Tesouraria: 9h30 – 12h00 e 14h00 – 16h00 (segunda a sexta-feira)
3. O Centro de Dia encerra nos seguintes dias:



- a) Feriados nacionais;
- b) Feriado municipal;
- c) Dia 24 de dezembro à tarde;
- d) Dia 31 de dezembro à tarde.

NORMA 25.ª | Faltas ou Situações de Doença Súbita ou 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 e outras acordadas com a Misericórdia.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os/as clientes e colaboradores da resposta social, será interrompido a prestação de serviços, temporariamente, aos/às portadores de doenças infectocontagiosas, de acordo com indicações dos serviços de saúde.

NORMA 26.ª | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Misericórdia tem um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, o qual contempla a forma de atuação e é do conhecimento dos colaboradores.

NORMA 27.ª | Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do Centro de Dia, desde que estes se identifiquem na Receção e contando que a visita se efetive no período diário das 14h00 às 16h00.
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica ou a quem a substitui.
3. Para além da sala de visitas, os visitantes poderão usar também a cafetaria, o Jardim de Inverno (no mesmo piso do Bar), o Pátio Primavera (ao fundo do corredor da sala de visitas) e jardim exterior da entrada.
4. Existe um limite de quatro visitantes por cliente em simultâneo.
5. Aquando da admissão, o/a cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.
6. Não estão autorizados registos de imagem, vídeo ou áudio dos colaboradores da Misericórdia.

NORMA 28.ª | Saídas

As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do Centro de Dia, e 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, deverão ser acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma a responsabilidade do seu regresso;
- 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.

CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 29.ª | Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

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.

NORMA 30.ª | Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche e complemento para o jantar, nos seguintes horários:

	Refeitório
Pequeno-almoço	9h00
Almoço	12h30
Lanche	16h00

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 para uso exclusivo desse/a cliente, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, dependendo da sua situação socioeconómica.
4. As refeições são servidas na sala de refeições da Misericórdia.
5. É proibido trazer para o Centro de Dia bebidas alcoólicas.
6. O complemento para o jantar é composto por sopa, pão e fruta, os quais são entregues ao/à cliente no momento de saída do Centro de Dia.
7. A contratação do complemento para o jantar implica a faturação do recipiente para transporte da alimentação, no primeiro mês dessa contratação, e quando a mesma já não reúna condições de continuar a ser utilizada, de forma a ser substituída.
8. Os recipientes de acondicionamento da alimentação para o jantar deverão ser devolvidos à Misericórdia, no primeiro dia útil após a sua entrega para consumo, devidamente higienizados.

NORMA 31.ª | Cuidados de Higiene Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente e disponibilidade dos serviços.
2. Quando um/a cliente realiza a higiene pessoal na Misericórdia deve trazer uma muda de roupa completa no dia do banho e é recomendável que tenha uma de reserva, no seu cacifo, em caso de necessidade.
3. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência pode ser realizada pela Misericórdia, sendo o valor dos mesmos cobrado aquando da faturação mensal, de acordo com o preço faturado pelo fornecedor, não constituindo uma mais valia do ponto de vista financeiro para a Misericórdia.

NORMA 32.ª | Cuidados de Imagem Básicos

Os cuidados de imagem consistem na prestação de cuidados a nível da barba/bigode, cabelo (penteado) e corte de unhas (desde que não exija cuidados especiais).

NORMA 33.ª | Tratamento da Roupa de Uso Pessoal

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal exclusivas do/a cliente.

**NORMA 34.ª | 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 que afetem diretamente o cliente, entre outros.

NORMA 35.ª | Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao/à cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e é preparada previamente pela família ou pela farmácia que presta este serviço à Misericórdia, caso o mesmo seja contratualizado.
2. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.

NORMA 36.ª | Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. A marcação e acompanhamento a cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a cliente.
2. Apenas em situações de exceção, quando não existe estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada, poderá a articulação com serviços de saúde ser realizada.

NORMA 37.ª | Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação.

NORMA 38.ª | Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Hospital).
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. Caso o cliente seja acompanhado por um colaborador da Misericórdia, compete ao/à cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador por Táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no Hospital.
5. Compete igualmente ao/à cliente assumir os custos do seu próprio regresso à Misericórdia.

NORMA 39.ª | Transporte de e para a Residência do/a Cliente

1. O serviço de transportes será realizado, por empresa contratada, entre as 7h30 e as 9h30 e entre as 16h30 e as 18h30, com possibilidade de atraso em virtude de um qualquer imprevisto.
2. Na eventualidade de não ser necessária a realização de uma qualquer viagem de transporte, a dispensa pontual do serviço deverá ser comunicada à Misericórdia, no mínimo, no dia anterior à realização do mesmo.
3. Em caso de necessidade, o/a cliente pode solicitar a guarda da chave do domicílio para efeitos de entrada e saída do mesmo, a qual será entregue à empresa contratada para a realização do transporte, sendo esta a única responsável pela sua correta utilização.
4. Todas as alterações ao percurso e paragens durante o mesmo serão autorizadas, quando previamente aprovadas pela Misericórdia.
5. Dentro do veículo de transporte, devem deixar livre toda a área de entrada e saída, utilizando apenas os locais apropriados para colocação de bens pessoais.
6. Não é permitido deitar lixo para o chão ou noutros locais do interior do veículo de transporte, nem adotar comportamentos que o danifiquem.
7. Situações que exijam alteração de horários devem ser comunicadas previamente à Misericórdia.
8. Todos os utilizadores devem respeitar as instruções do motorista.

**NORMA 40.ª | Serviço de Enfermagem**

O serviço de enfermagem não faz parte dos serviços contratualizados para centro de dia. No entanto, os/as clientes do Centro de Dia podem usufruir de cuidados de enfermagem, de acordo com a disponibilidade da equipa, a nível de avaliação e controlo de sinais vitais.

NORMA 41.ª | Cabeleireiro

1. O serviço de cabeleireiro é realizado por prestador externo em instalações da Misericórdia.
2. O atendimento realiza-se por marcação, sendo possível atender clientes por ordem de chegada em caso de vaga nas marcações.
3. O pagamento do serviço é realizado, preferencialmente, à cabeleireira. Não sendo possível, o mesmo poderá ser realizado, posteriormente, na Tesouraria.

NORMA 42.ª | Serviço de Cafeteria

1. A Misericórdia dispõe de uma Cafeteria que se encontra disponível aos/às clientes.
2. Os bens adquiridos não pagos no ato de aquisição, serão incluídos na faturação.

NORMA 43.ª | 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 para participação em saídas é necessária, quando o cliente já não possua capacidade de decisão e/ou quando o passeio tenha custos associados.
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 44.ª | Férias Organizadas

A Misericórdia poderá organizar férias, de participação voluntária por parte dos/as clientes, sendo que o custo das mesmas não se encontra incluído no valor da comparticipação familiar.

NORMA 45.ª | Apoio Pontual no Domicílio

Em caso de necessidade e mediante contratualização do serviço, poderá ser disponibilizado apoio domiciliário aos clientes do centro de dia, durante os dias úteis ou ao fim-de-semana, em situações pontuais e devidamente justificadas.

NORMA 46.ª | Alargamento do Horário de Funcionamento

1. De forma a promover a conciliação dos horários familiares com a frequência do centro de dia, poderá ser permitida a permanência do/a cliente na instituição após o horário de encerramento do centro de dia, até que a família esteja disponível para o seu acompanhamento.
2. O prolongamento do horário tem um custo adicional, apresentado na tabela de preços. Para faturação, serão considerados períodos mínimos de 30 minutos.

NORMA 47.ª | Apoio Espiritual

Os clientes do Centro de Dia têm a opção de participar em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

NORMA 48.ª | Gestão dos Bens do/a cliente

1. A Instituição não se responsabiliza por qualquer objeto cuja guarda não lhe seja confiada.
2. A instituição não aceita guardar dinheiro ou objetos de valor dos/as clientes e não se responsabiliza pelos mesmos, caso os clientes os tragam para o Centro de Dia.



3. Os/as clientes têm ao seu dispor um cacifo próprio, no qual poderão guardar os seus bens pessoais.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

NORMA 49.ª | Direção Técnica

A Direção Técnica deste 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.

NORMA 50.ª | Pessoal

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

NORMA 51.ª | Voluntário/a e Estagiário/a

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 52.ª | 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 a 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) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao/à colaborador/a responsável pela prestação de cuidados;
- j) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Misericórdia;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
- m) 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 Centro de Dia 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.

NORMA 53.ª | 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 participações 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.

NORMA 54.ª | Direitos e Deveres da Misericórdia

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



- e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
 - f) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
 - g) 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 supracitados, 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.

NORMA 55.ª | 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 apurmo 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:
 - i. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
 - ii. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
- n) 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

NORMA 56.^a | 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 Centro de Dia 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. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. 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.
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, conjugadamente com a recusa ou incumprimento de um plano de regularização de dívidas;
 - c) Desrespeito pelas regras do Centro de Dia, 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 Centro de Dia, 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

NORMA 57.ª | Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias

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 ou www.scme.pt.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção ou no site institucional (www.scme.pt).
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Geral ou Diretores/as Técnicos/as ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o qualidade@scme.pt.
5. De acordo com princípios de transparência e boas práticas e no seguimento da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, a Misericórdia de Espinho criou um Canal de Denúncias. É um meio seguro que pode utilizar para comunicar qualquer infração cometida ou que esteja a ser cometida. A misericórdia disponibiliza várias vias para realização de denúncias: formulário online (www.scme.pt), carta, caixa de sugestões, telefone e reunião presencial. As denúncias serão recebidas pelo/a Gestor/a da Qualidade, que poderá mobilizar uma equipa de técnicos para a análise da mesma. Mais informações sobre este canal poderão ser encontradas no site institucional.

NORMA 58.ª | Resolução de Litígio

1. De acordo com a Lei nº 144/2015, a instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.
2. As entidades RAL disponíveis para resolução alternativa de litígios de consumo, de acordo com a informação disponível no Centro Europeu do Consumidor são:
 - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP);
 - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).
3. Em caso de resolução de litígios por via judicial, designa-se como competente o Juízo de Competência Genérica de Espinho, da Comarca de Aveiro.

NORMA 59.ª | Registo de Ocorrências

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

NORMA 60.ª | Sistema de Videovigilância

A Misericórdia procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

NORMA 61.ª | Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/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.



NORMA 62.ª | 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.

NORMA 63.ª | 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 Centro de Dia.

Aprovado por unanimidade, pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a 29 de novembro de 2023.

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2024.

Pela Mesa Administrativa,

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Espinho)



ANEXO 1

Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

FACTORES DE PONDERAÇÃO	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
20%	Carência económica.	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 1 Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 0,5
18%	Situação de emergência social encaminhada por outras entidades.	Não = 0 Sim = 1
18%	Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários.	Não = 0 Retaguarda insuficiente ou cuidador com dificuldade na prestação dos cuidados = 0,5 Sim = 1
14%	Tempo sozinho.	Manhã e tarde = 1 Manhã/tarde = 0,5 < manhã/tarde = 0
10%	Situação de dependência (pela sua condição física ou psíquica).	Dep. total/grave = 0 Dep. Moderado/leve = 0,5 Independente = 1
10%	Residir na área de influência da resposta social.	Limítrofes ou outras = 0 No concelho = 1
5%	Manifestar vontade de ser admitido.	Não = 0 Não expressa opinião = 0,5 Sim = 1
5%	Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia.	Não = 0 Sim = 1

Comparticipações para Clientes em lugares compartilhados pelo Instituto de Segurança Social

CUIDADOS E SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS
Serviços Base:	
Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva	
Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche	40%
Administração da medicação prescrita	
Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário	
Serviços adicionais:	
Cuidados de higiene pessoal e Cuidados de imagem básicos	5% cada
Tratamento de roupa de uso pessoal	
Complemento de alimentação para o jantar	

ANEXO 2

Tabela de controlo e revisões

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
08-04-2020	00	Revisão global
28-04-2022	01	Integração da Norma 4. ^a Norma 10. ^a , ponto 2 Norma 19. ^a , alínea d) Norma 22. ^a , ponto 5 Norma 23. ^a , pontos 3 e 7 Norma 30. ^a , ponto 3 Norma 31. ^a , ponto 4 Norma 35. ^a , ponto 1 Norma 39. ^a , pontos 3 Norma 40. ^a Norma 46. ^a , ponto 2 Norma 57. ^a , pontos 1 e 3 Introdução da Norma 58. ^a Tabela de preços
14-06-2023	02	Norma 2. ^a , alínea d Norma 10. ^a Norma 11. ^a Norma 12. ^a Norma 15. ^a Norma 18. ^a , ponto 2 Norma 21. ^a , ponto 2 Norma 22. ^a , pontos 2 e 3 Norma 23. ^a , pontos 3, 4 e 6 Norma 26. ^a , ponto 2 Norma 25. ^a , ponto 4 Norma 27. ^a Norma 30. ^a , pontos 1 e 7 Norma 31. ^a , ponto 3 Norma 43. ^a , ponto 3 Norma 56. ^a , ponto 4 e 5b Norma 57. ^a , ponto 5 Anexo 1 Anexo 2, Tabela 1, serviços adicionais Anexo 2, Tabela de preços
29-11-2023	03	Eliminação Tabela de preços