Casa do Povo de São Luis

Regulamento Interno

Centro de Dia

Instituição Particular de Solidariedade Social

CONTROLO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data de Aprovação	Páginas Revistas	Registo de Alterações
1ª	01/09/2010	Todo doc.	Separação de RI de SAD e CD
2ª	12/03/2015	Todo doc.	Revisão geral
3ª	15/06/2015	Pag. 58	Norma XLVII – Entrada em vigor
4ª	26/06/2021	Todo doc.	Revisão Geral do RI
5ª	17/12/2022	7, 9, 12, 17, 18, 24, 25, 26, 33, 38 e 48.	Divisão do Regulamento em 7 capítulos; Normas: I; VII; VIII; X; XIII; XIV; XX; XXI; XXII; XXXV; XXXVI; XXXVII; XXXVIII; XXXIX; XL; XLI; LIII; Anexos.
6ª	18/03/2023	5; 8; 9; 11; 12; 13; 14; 15; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 32.	Normas: I; III; IX; X; XIII; XIV; XV; XVIII; XIX; XX; XXI; XXII; XXIII; XXV; XXVI; XXVII; XXIX; XXXII; XXXIV; LII.
7ª	12/11/2024	8; 14; 21	Normas: IX; XVIII; XXIX;
8ª	20/05/2026	9; 10; 13; 17; 18, 32	Capítulo I: Norma IX, Norma X: Capítulo II: Norma XIII; Norma XIV; Norma XVIII (antiga norma XXXII), Norma XIX; Capítulo VI – novo capítulo: Capítulo VII antigo capítulo VI

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 5
Norma I - Objeto 5
Norma I – Âmbito de Aplicação 5
Norma III – Legislação Aplicável 5
Norma IV – Objectivos do Regulamento 6
Norma V – Objectivos da Resposta Social 7
Norma VI - Princípios de Atuação 7
Norma VII - Destinatários 8
Norma VIII - Dados Pessoais 8
Norma IX – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 9
Norma X - Capacidade e Acordos de Cooperação 10
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO 11
Norma XI - Candidatura 11
Norma XII - Condições de Admissão 13
Norma XIII - Critérios de Admissão 13
Norma XIV - Tabela de Critérios de Admissão 14
Norma XV - Lista de Espera 15
Norma XVI - Admissão 16
Norma XVII - Período de Acolhimento 17
Norma XVIII - Processo Individual 17
Norma XIX - Plano Individual de Cuidados 18
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E PAGAMENTOS 19
Norma XX - Comparticipação Familiar 19
Norma XXI - Cálculo do Rendimento Per Capita 20
Norma XXII - Despesas Fixas do Agregado Familiar 22
Norma XXIII - Prova dos Rendimentos e Despesas Fixas 22
Norma XXIV - Revisão das Comparticipações Familiares 23
Norma XXV - Pagamento da Comparticipação Familiar 23
CAPÍTULO IV - RELAÇÃO CONTRATUAL 24
Norma XXVI - Contrato de Prestação de Serviços 24
Norma XXVII - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do(a) Utente 25
Norma XXVIII - Suspensão da Prestação dos Serviços por Iniciativa da Instituição 25
Norma XXIX - Cessação da Prestação de Serviços 25
CAPÍTULO V - INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO 26
Norma XXX - Instalações 26
Norma XXXI - Horários de Funcionamento 27
Norma XXXII - Visitas 28
Norma XXXIII - Depósito e Guarda dos Bens dos(as) Utentes 28
Norma XXXIV - Vestuário 29
Norma XXXV - Ajudas Técnicas 29
Norma XXXVI - Medicação 29
Norma XXXVII - Refeições 30
Norma XXXVIII - Interdição de Alimentos 30
Norma XXXIX - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal 31
Norma XL - Passeios e Deslocações 31
Norma XLI - Plano de Atividades 31

CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS 32
Norma XLII - Direção Técnica 32
Norma XLIII - Mapa de Pessoal 33
Norma XLIV - Requisitos dos(as) Profissionais 34
Norma XLV - Formação 34
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES 35
Norma XLVI - Direitos e Deveres dos(as) Utentes 35
Norma XLVII - Direitos e Deveres da Família 37
Norma XLVIII - Direitos e Deveres dos(as) Profissionais 38
Norma LIX - Direitos e Deveres da Instituição 40
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS 42
Norma L - Livro de Reclamações 42
Norma LI - Comunicação 42
Norma LII - Falecimento 42
Norma LIII - Formas de Atuação em Situações de Emergência 43
Norma LIV - Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos 43
Norma LV - Alterações ao Regulamento 44
Norma LVI - Integração de Lacunas 44
Norma LVII - Foro Competente 45
Norma LVIII - Aprovação e Revisão 45
Norma LIX - Entrada em Vigor 45

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Objeto

O Centro de Dia, adiante designado por CD, está situado no Largo da Casa do Povo, 7630-472 São Luís, pertence à Casa do Povo de São Luís, pessoa coletiva n.º 500964599, de utilidade publica sem fins lucrativos, inscrita sob o n.º 8/94 nas folhas 171 verso e 69, no Livro n.º 5 e 12 das Associações de Solidariedade Social. Por despacho dia 8/11/2000 da Direção Geral da Ação Social, foi reconhecida a Casa do Povo, que prossegue os objetivos previstos no artigo 1.º dos Estatutos das Instituições Particulares de Solidariedade Social, sendo equiparada a estas instituições e aplicando-se-lhe o mesmo estatuto de direitos, deveres e benefícios, designadamente fiscais, com efeitos desde 19/07/2000, data de entrega do requerimento.

Norma II

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento aplica-se às pessoas idosas, familiares, representante legal, aos/às trabalhadores/as da resposta social, às pessoas que se encontram a desempenhar funções em regime de estágio ou de voluntariado, bem como todas as outras pessoas que procurem os serviços prestados junto da Instituição.

As seguintes Normas regulam todo o funcionamento da Resposta Social e comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamento onde se desenvolve o Centro de Dia.

Norma III

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes princípios legislativos:

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Alteração ao regulamento de registo dos Estatutos das IPSS;

b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada 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 ISS, I.P. e as IPSS;

c) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo decreto-Lei n.º 126 - A/2021, de 31 de dezembro.

d) Compromisso de Cooperação para o setor Social e Solidário – Protocolo em vigor.

e) Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, alterada e republicada pela Portaria n.º 128-D/2019, de 15 de julho – Cálculo da Comparticipação Familiar;

f) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação;

g) Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo de edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físicos e eletrónicos;

h) Regime Jurídico do Maior Acompanhado, consagrado pela Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto – Cria o regime jurídico do maior acompanhado eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47344, de 25 de novembro 1966;

i) Guião Técnico n.º 8 – Centro de Dia, editado pela ex-DGAS, dezembro de 1996;

j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes e demais interessados e interessadas;

b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;

c) Promover a participação ativa dos/as clientes, seus familiares ou representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma V

Objetivos da Resposta Social

1. O Centro de Dia, na sua atuação, tem como objetivos principais:

a) fomentar a permanência da pessoa idosa no seu meio natural de vida;

b) contribuir para a melhoria da qualidade de vida da pessoa idosas e famílias;

c) proporcionar serviços adequados às necessidades da pessoa idosa;

d) contribuir para o bem-estar biopsicossocial da pessoa idosa garantindo a dignidade humana, independência e autonomia;

e) proporcionar às pessoas idosas um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas necessidades e interesses, de acordo com a sua personalidade;

f) contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

g) cooperar com a família da pessoa idosa de forma a contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional;

h) promover e incentivar a relação intrafamiliar contribuindo para o seu fortalecimento e preservação;

i) promover os contatos sociais e potenciar a integração social, dinamizando relações intergeracionais, com a comunidade e na comunidade, a fim de evitar o isolamento social;

Norma VI

Princípios de Atuação

O Centro de Dia rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;

b) Respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos/as utentes, familiares, profissionais e todas as pessoas que se relacionam com os serviços;

c) Interdisciplinaridade;

d) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do(a) utente;

e) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e da autonomia da pessoa idosas;

f) Participação e corresponsabilização do(a) utente ou representante legal e dos(as) familiares ou pessoa de referência conforme vontade do(a) utente, na elaboração do plano individual de cuidados;

g) Promoção da qualidade de vida da pessoa idosa.

Norma VII

Destinatários

1 – O Centro de Dia destina-se a pessoas com 65 anos ou mais anos que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem ou não pretendem permanecer na sua residência durante o dia.

2 – Excecionalmente, em casos devidamente justificados, poderão também ser admitidas no Centro de Dia pessoas adultas de idade inferior a 65 anos.

Norma VIII

Dados Pessoais

1 – Todas as informações e documentos recolhidos pela Casa do Povo serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

2 – A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, obedecem a regras de integridade e confidencialidade.

3 – Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizadas da instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções.

4 – Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação e garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.

5 – Os/as candidatos/as e utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições, obter da Casa do Povo:

a) a confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Casa do Povo, bem como informação sobre a finalidade para que foram recolhidos;
b) a aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão;
c) a solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;
d) a oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos não tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;
e) a não estarem sujeitos a decisões automatizadas;
f) a serem notificados relativamente aos pedidos anteriores.

6 – O tratamento dos dados pessoais será feito com base nas alíneas b), c), d), e) e f) da Norma V, não carecendo do consentimento dos respetivos titulares.

Norma IX

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1 – O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços base:

a) atividades socioculturais, lúdico recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva e física;
b) fornecimento e apoio nas refeições, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, respeitando as dietas com prescrição médica;
c) cuidados de higiene pessoal e conforto na instituição;
d) tratamento de roupas de uso pessoal;

2 – O CD poderá assegurar outro conjunto de atividades e serviços complementares, que ficam excluídos dos serviços da resposta social e sujeitos a pagamento, conforme tabela afixada, designadamente:

a) Gestão e administração da medicação quando prescrita pelo médico, designadamente, a preparação da medicação diária, medicação assistida, requisição e levantamento de receitas;

b) Transporte do utente de casa para a instituição e vice-versa, ou outros locais;

c) higiene habitacional;

d) despesas de saúde, tais como medicamentos, caixa de medicação de uso único, materiais de consumo, suplementos alimentares;

e) materiais para incontinência, tais como fraldas, algálias, sacos de urina ou de colostomia, pensos de incontinência;

f) cuidados de saúde no exterior, tais como deslocações ao domicílio para a realização dos mesmos;

g) material geriátrico e ajudas técnicas;

h) Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a instituição, quando aplicável.

Norma X

Capacidade e Acordos de Cooperação

A capacidade do Centro de Dia é de 35 utentes, de ambos os sexos, sendo 10 vagas extra acordo, e 25 o número de vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. Centro Distrital de Beja em 18/07/2007 revisto em 11/04/2025.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

Norma XI

Candidatura

1 – Para se efetuar a candidatura deve ser preenchido o formulário próprio para o efeito, devendo o mesmo ser acompanhado pelos seguintes documentos;

a) documentos de identificação do candidato (cartão de cidadão ou, caso seja bilhete de identidade ou título de residência válida, junto com os documentos do n.º de identificação fiscal, do n.º de identificação da Segurança Social e do n.º de utente do sistema nacional de saúde;

b) documentos de identificação do representante legal, sempre que aplicável (cartão de cidadão ou, caso seja bilhete de identidade ou título de residência válido, junto com o documento do n.º de identificação fiscal).

2 – A fotocópia do cartão de cidadão dos/as utentes ou representantes legais deverá ser autorizada nos termos do artigo 5º da Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, com as alterações em vigor.

3 – Deve também ser entregue cópia dos documentos do agregado familiar do/a candidato/a:

a) comprovativo de residência (fatura da água, de telefone ou da eletricidade);

b) comprovativos de rendimentos do trabalho:

i) recibos de vencimento dos últimos 3 meses (trabalho dependente);

ii) rendimentos profissionais e empresariais dos últimos 3 meses (trabalho independente);

iii) ou, na sua ausência, declaração com valor de subsídio diário ou declaração comprovativa de que não aufere rendimentos.

c) comprovativos do IRS do último ano:

i) declaração anual de rendimentos Modelo 3 de IRS;

ii) demonstração de liquidação do IRS do ano respetivo (nota de liquidação);

iii)ou, na sua ausência, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos Modelo 3 de IRS.

d) comprovativo de pensões;

e) comprovativo de prestação social;

f) comprovativo de despesas com a saúde (despesas fixas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica acompanhadas de declaração médica comprovativa);

g) comprovativos de despesa com transporte (despesas fixas com transporte coletivo de passageiros, dos últimos 3 meses, até ao valor da tarifa de transporte da zona de residência);

h) comprovativos de despesa com a renda ou prestação da casa;

i) comprovativos de bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);

j) comprovativo de bens imóveis, caso existam (cadernetas prediais atualizadas ou património tributado em sede de IMI);

k) comprovativos de rendimentos de capitais, não englobado no IRS, caso existam;

l) comprovativos de outras fontes de rendimento, caso existam;

m) relatório médico atualizado da situação clínica e medicação do/a candidato/a.

4 – A falta de entrega dos documentos comprovativos a que se refere o número anterior, no prazo de 5 dias uteis, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

5 – A candidatura será seguida por uma entrevista, de modo a averiguar as necessidades e expetativas do/a candidato/a e a recolher a informação necessária para efeitos de admissão.

6 – Sempre que o/a candidato/a não reúna as condições de admissão, a respetiva decisão de não admissão, será comunicada ao/a candidato/a via e-mail ou por telefone.

7 – A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano.

8 – As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o/a candidato/a não for admitido, até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura, preenchendo o formulário próprio para o efeito.

9 – Todos os documentos e formulários entregues, em caso de não admissão,poderão ser devolvidos ao/a candidato/a de acordo com o direito à portabilidade dos dados pessoais.

Norma XII

Condições de Admissão

1 – São condições de admissão:

a) Ter idade igual ou superior a 65 anos ou, em caso de idade inferior, enquadrar-se numa situação de exceção devidamente justificada;

b) O(a) candidato/a apresentar-se total ou parcialmente autónomo/a, salvo situações devidamente justificadas;

c) Manifestar vontade em integrar a resposta social;

d) Concordância do/a candidato/a ou representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares descritos neste regulamento;

e) A admissão do/a candidato/a não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos/as outros/as utentes;

f) O/a candidato/a, responsáveis legais ou representante legal não terem dívidas para com a instituição, salvo situações de exceção devidamente justificadas.

2 – As situações de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela Direção da Casa do Povo.

Norma XIII

Critérios de Admissão

1 – São critérios de prioridade na admissão dos/as utentes:

a) insuficiência de recursos económicos;

b) isolamento social;

c) isolamento familiar;

d) localização geográfica da residência ou do local de trabalho do seu representante legal ou cuidador/a informal;

e) autonomia do/a candidato/a;

f) frequência do/a candidato/a, do cônjuge ou familiares linha reta numa Resposta Social da Instituição.

2 – Com a aplicação dos critérios de admissão no número anterior, designadamente, dos primeiros cinco, alíneas de a) a e), com 65% de ponderação, a Casa do Povo procura dar uma resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da Resposta Social.

3 – A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de admissão são apresentadas na tabela da norma seguinte.

4 – Sempre que o/a candidato/a cumpra as condições de admissão é calculado um valor de pontuação final, arredondado às centésimas e que vai entre zero e 10, segundo a fórmula:

Pf = ∑PtxPd Pf= Pontuação final;

Pt= Pontuação;

Pd= Ponderação.

5 – No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a data de inscrição como sócio da instituição.

Norma XIV

Tabela de Critérios de Admissão

A Tabela referida no n.º 3 do artigo anterior é a que se apresenta a seguir.

	Critérios	Pontuação		Ponderação
a)	Insuficiência de recursos económicos: Rendimento Per Capita (RPC) do agregado	• Inferior ou igual ao RMMG (Rendimento Mensal Mínimo Garantido)	10	20%
		• Superior 1x RMMG e até 2x RMMG	5	

	familiar.	• Superior2x RMMG	0	
b)	Isolamento social: ausência de acompanhamento da família ou de amigos.	• sem acompanhamento	10	20%
		• com acompanhamento esporádico (pelo menos uma vez, de 15 em 15 dias)	5	
		• com acompanhamento	0	
c)	Isolamento familiar: distancia a que residem familiares de 1º grau em linha reta, cônjuge ou irmãos.	• a 150 ou mais km ou inexistência dos mesmos ..	10	15%
		• a mais de 50, mas menos 150 km	5	
		• a 50 ou menos km	0	
d)	Localização geográfica da residência ou do trabalho do represente legal: proximidade da Resposta Social	• freguesia de São Luis	10	15%
		• Ferraria, Castelão, Vale Bejinha.....	6	
		• Troviscais	3	
		• Outros locais	0	
e)	Autonomia do/a candidato/a: avaliação segundo o índice de Barthel	• independente	10	15%
		• ligeiramente dependente	5	
		• moderadamente dependente	0	
f)	Frequência numa Resposta Social da Instituição: candidato/a, cônjuge, irmão ou familiar em linha reta.	• sim, pelo menos um dos mesmos, há mais de 1 ano	10	10%
		• sim, há 1 ou menos anos	5	
		• ninguém frequenta	0	

Norma XV

Lista de Espera

1 – Sempre que o/a candidato/a cumpra as condições de admissão e não exista vaga, é colocado/a em lista de espera, de acordo com os critérios de admissão, sendo o mesmo informado da sua situação via e-mail ou por telefone.

2 – O(a) candidato/a será retirado/a da lista de espera sempre que nos 12 meses seguintes à candidatura não proceda à sua renovação, através de atualização de dados presencialmente ou através dos meios de comunicação disponíveis, sob pena de ficar excluído da mesma

3 – O(a) candidato/a fica suspenso da lista de espera durante 12 meses, sempre que recuse ser admitido, só podendo reintegrá-la novamente ao final desse prazo, se efetuar novo pedido em formulário próprio para o efeito.

Norma XVI

Admissão

1 – O(a) candidato/a é proposto para admissão, quando existe vaga e se encontra na primeira posição da lista de espera.

2 – A admissão do(a) candidato(a) está sujeita à aprovação da Direção da Casa do Povo.

3 – Será dado conhecimento à pessoa que se candidata, familiar de referência ou representante legal da decisão;

4 – Aquando da admissão será marcada data de início de prestação de serviços;

5 – Antes do dia de acolhimento o(a) utente deve entregar cópia dos seguintes documentos:

a) Relatório médico atualizado, incluindo guia de tratamento de medicação e de enfermagem;
b) Declaração médica com informação clínica relevante para a prestação de serviços, tais como, alergias, intolerância alimentares, dietas especiais, quando aplicável;
c) declaração vacinal atualizada;
d) exames complementares de diagnóstico;
e) documentos de consultas médicas agendadas;
f) atestado de incapacidade multiusos, caso exista;
g) decisão do processo de interdição, caso exista;
h) decisão do processo de maior acompanhado, caso exista;
i) testamento vital, caso exista.

6 – A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do(a) candidato(a) ou exclusão do(a) utente do Centro de Dia.

Norma XVII

Período de Acolhimento

1 – A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 30 dias, quer para uma perfeita adaptação e integração quer para observação e verificação retificadora das condições a que se refere este regulamento.

2 – No período de acolhimento, é efetuado um acompanhamento individualizado do/a utente e una comunicação regular com a família, com o intuito do(a) utente se adaptar e integrar mais facilmente no Centro de Dia.

3 – Previamente ou logo no início deste período, é solicitada a informação necessária para uma correta prestação dos serviços e é prestada toda a informação necessária ao/a utente, representante legal e família, de modo a facilitar a adaptação do(a) mesmo(a).

4 – Antes de finalizar o período de acolhimento, é efetuada a avaliação e é tomada uma decisão relativamente à adaptação do(a) utente.

5 – Se após os trinta dias persistir a inadaptação do(a) utente, é dada a possibilidade de rescindir o contrato.

6 – A inadaptação do(a) utente será motivo para cessação de prestação de serviços.

7 – No caso da não manutenção do contrato da prestação de serviços durante este período, o/a utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

8 – Se após os 30 dias o(a) utente se mantiver adaptado(a), considera-se a admissão como efetuada.

Norma XVIII

Processo Individual

1 – Para cada utente será organizado um processo individual, confidencial e de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução no Centro de Dia.

2 – A elaboração do processo individual respeitará o seu projeto de vida, as suas potencialidades e competências, dele constando, designadamente:

a) Identificação do/a utente;
b) Data de admissão;
c) Identificação do médico assistente;
d) Identificação e contato do representante legal ou familiares e pessoas de referência;
e) Identificação da situação social;
f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração;
i) Plano de intervenção (PI) e respetiva avaliação e revisão;
j) Registo de ocorrências individuais, nomeadamente períodos de ausência e situações anómalas;
k) Outra documentação considerada pertinente relativa ao/a utente;
l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

3 – O processo individual manter-se-á atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Norma XIX

Plano Individual de Cuidados

1 – O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outras informações relevantes, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.

2 – O PIC é acompanhado de um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.

3 – O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo(a) técnico(a) de referência designado(a), e revisto, sempre que tal seja

solicitado pelo(a) utente, ou quem a legalmente a representa, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

4 – O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participem na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR PAGAMENTOS

Norma XX

Comparticipação Familiar

1 – Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida nesta resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela seguinte:

Serviços de Centro de Dia	Percentagem a aplicar sobre o Rendimento Per Capita
Serviços nos dias úteis	50%
Serviços nos dias úteis incluindo feriados	55%
Serviços de segunda a domingo incluindo feriados	60%

2 – Se o/a utente pretender a prestação de mais serviços não incluídos nos serviços da resposta, nomeadamente, gestão da medicação, higiene habitacional, higiene no domicílio, transporte do domicílio para o centro de dia e vice-versa, é aplicado 5%, por cada serviço extra, à comparticipação familiar.

3 – De acordo com o ponto anterior, será efetuado contrato para a resposta social de serviço de apoio domiciliário, no qual constará a comparticipação familiar referente a esses serviços.

4 – Sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social ou no estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

5 – Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

6 – A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado nesta resposta social, no ano anterior.

7 – O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Norma XXI

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1 – De acordo com o Anexo da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é efetuado através da seguinte fórmula:

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

RC = rendimento *per capita* mensal

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

2 – Para efeitos de 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);

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 a as pensões de alimentos;

d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

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, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, cedência de uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso das partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, certidão de teor matricial ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a cliente ou agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) de capitais – rendimentos definidos no artigo 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 créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, do/a cliente ou agregado familiar à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

i) Para efeitos da comparticipação familiar com a Prestação Social para a Inclusão, considera-se enquanto rendimento do agregado familiar 50% do montante da Prestação Social para Inclusão recebido pelo utente.

3 – Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Norma XXII

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1 – Para efeitos de determinação do montante de rendimentos disponíveis do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
b) renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d) despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2 – Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3 – O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1, tem um limite máximo do total das despesas a considerar igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que nos casos em que essa soma é inferior a este montante é considerado o valor real da despesa.

Norma XXIII

Prova dos Rendimentos e Despesas Fixas

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

2 – Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que se considerem adequadas ou quando os documentos comprovativos dos rendimentos não tenham sido entregues no prazo concedido para o efeito, poderá a instituição convencionar um montante de comparticipação.

3 – A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos.

Norma XXIV

Revisão da Comparticipação Familiar

1 – As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual com efeitos a 1 de julho de cada ano civil.

2 – Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação fora deste período.

Norma XXV

Pagamento da Comparticipação Familiar

1 – O pagamento das comparticipações e dos serviços complementares ou extra são efetuados do dia 10 ao dia 20 de cada mês.

2 – Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo referido no n.º 1 da presente norma, os valores serão acrescidos de uma penalização de 10% no mês seguinte.

3 – A ausências de pagamento por um periodo igual ou superiores a 90 dias, implicará a reavaliação de permanência do/a utente a passagem do valor em divida para contencioso.

4 – Sempre que o inicio da frequência ocorrer durante os primeiros 15 dias do mês é aplicado o valor total da comparticipação familiar e dos descendentes. Contudo, quando este ocorrer a partir do dia 16 do mês, o pagamento das referidas comparticipações referente a esse mês é calculado proporcionalmente e efetuado na data de outorga do contrato.

5 – Será emitida mensalmente uma fatura com o pagamento a efetuar e, aquando do pagamento será emitido o recibo comprovativo da respetiva liquidação.

6 – Qualquer desistência da resposta social deve ser comunicada por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias a qual não dará lugar à devolução de quantias referentes a pagamentos efetuados.

CAPÍTULO IV
RELAÇÃO CONTRATUAL

Norma XXVI
Contrato de Prestação de Serviços

1 – A prestação de serviços do Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.

2 – As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as utentes, familiares ou represente legal, devem manifestar integral adesão.

3 – Aquando da assinatura do contrato será entregue ao/a utente ou representante legal uma cópia do presente regulamento, o qual faz parte integrante do contrato.

4 – Sempre que o/a utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados mediante assinatura a rogo pelo seu representante legal.

5 – O contrato contem os principais direitos e obrigações de ambas as partes, a identificação da entidade prestadora dos serviços, periodo de vigência, condições de alteração, suspensão ou rescisão do contrato, os serviços e atividades, local e periodicidade dos mesmos.

6 – Após a celebração do contrato, é entregue um exemplar ao/a utente ou representante legal, ficando o outro original no processo individual do/a utente.

Norma XXVII

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do/a Utente

1 – A interrupção da prestação de serviços pode ser efetuada pelo/a utente nas situações de internamento hospitalar, de férias ou saídas pontuais, ou por outras razões, devidamente fundamentadas, devendo ser comunicadas aos prestadores de serviços com uma antecedência mínima de 15 dias ou logo que possível, se imprevisível.

2 – Se quando cessar o motivo da interrupção, o/a utente não regressar pode haver lugar à cessação do contrato.

Norma XXVIII

Suspensão da Prestação dos Serviços por Iniciativa da Instituição

1 – Em caso de a instituição ser obrigada a suspender a prestação dos serviços por motivos de força maior, devidamente fundamentados, quer por fatores externos, por exemplo pandemias, ou por razões internas, nomeadamente obras de remodelação, a Instituição poderá readaptar os serviços, caso o(a) utente não aceite o(a) mesmo(a) poderá rescindir contrato.

2 – No âmbito do ponto anterior, os serviços contratados poderão ser domiciliados mantendo a comparticipação familiar atual, contudo se este procedimento for obrigado a manter-se por mais de 60 dias a comparticipação familiar mensal será revista e atualizada de acordo com a tabela de comparticipação familiar referente aos serviços da resposta social de serviço de apoio domiciliário.

3 – Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal se o tempo de interrupção for inferior a um mês, passando esta redução a 75% se a interrupção dos serviços for superior a um mês, caso o(a) cliente pretender manter a vaga na resposta social Centro de Dia.

Norma XXIX

Cessação da Prestação de Serviços

1 – Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o/a utente, nas seguintes situações:

a) acordo das partes ou não renovação;

b) por inadaptação do/a utente;

c) por falecimento ou institucionalização em outra resposta social (ERPI, SAD);

d) rescisão de uma das partes;

e) incumprimento reiterado do regulamento interno da resposta social;

f) o não pagamento das comparticipações familiares, por um período igual ou superior a 90 dias;

2 – No caso do/a utente ou representante legal pretender cessar o contrato, terá de comunicar, via e-mail ou por telefone, a sua intenção, com 15 dias de antecedência relativamente à data em que pretende que a mesma produza efeitos.

3 – A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação familiar mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4 – Qualquer dos outorgantes poderá ainda fazer cessar, por escrito, com justa causa, a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante.

5 – Poderá ainda a prestação de serviços cessar nos primeiros 30 dias da vigência do contrato por inadaptação do/a utente sendo, neste caso, devida a comparticipação familiar daquele mês e respetivas despesas.

6 – A rescisão do contrato com justa causa, implica a saída do/a utente das instalações do Centro de Dia, no prazo máximo de 10 dias após a comunicação.

CAPÍTULO V

INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO

Norma XXX

Instalações

1 – O Centro de Dia da Casa do Povo de S. Luís está sediado no Largo da Casa do Povo, 7630-472 São Luís, e as suas instalações são compostas por:

a) secretaria e gabinete técnico;

b) gabinete de enfermagem;

c) sala de estar e 2 wc – mulher e homem;

d) refeitório;

e) copa e cozinha;

f) despensa;

g) sala de frios;

h) lavandaria e engomadoria;

i) 2 instalações sanitárias para utentes – com 3 gabinetes de banho cada uma;

j) 1 instalação sanitária com banho assistido;

k) instalações sanitárias para profissionais;

l) sala de reuniões;

m) sala para profissionais;

n) átrio;

o) quintal.

Norma XXXI

Horários de Funcionamento

1 – O Centro de Dia funciona todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados, ao longo do ano, entre as 08:30 e as 17:00. Encerra, excecionalmente, na véspera e no dia de Natal e na véspera e dia de ano novo.

2 – A Secretaria funciona das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira.

3 – As atividades e rotinas são baseadas no seguinte esquema:

Atividades ou rotinas	Horário
Pequeno-almoço	9:00 h – 10:30 h
Atividades	10:30 h – 12:00 h

Almoço	12:00 h – 13:00 h
Atividades	14:00 h – 15:00 h
Lanche	15:30 h – 16:00 h
Atividades	16:00 h – 17:00 h

Norma XXXII

Visitas

1 – As visitas devem respeitar todas as orientações do pessoal de serviço bem como os espaços de circulação.

2 – São permitidas visitas de familiares e amigos/as das/os utentes diariamente, contando que respeitem o seguinte horário:

- 10:30 – 12:00
- 14:00 – 16:30

3 – As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum ou noutros que sejam expressamente indicados para o efeito.

4 – No fim da visita o visitante deverá comunicar a sua saída.

5 – As visitas poderão ser suspensas pela instituição por motivos de força maior, externos ou internos, por tempo indeterminado.

Norma XXXIII

Depósito e Guarda dos Bens dos(as) Utentes

1 – O Centro de Dia não se responsabiliza por objetos ou valores dos(as) utentes que não tenham sido entregues à sua guarda.

2 – Os bens e valores dos/as utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a Casa do Povo de São Luís.

3 – A direção técnica assume a responsabilidade pela guarda das chaves do(a) utente, apenas as entregando aos(às) trabalhadores(as) que necessitem de ter acesso a estas por motivo de trabalho, ficando um registo escrito da confiança das mesmas.

Norma XXXIV

Vestuário

1 – O(a) utente ou seu representante legal deverão identificar cada peça de roupa com o nome do(a) utente, para que se associe exclusivamente ao(a) próprio(a).

2 – A identificação deverá ser efetuada antes do acolhimento do(a) utente na resposta social.

3 – A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.

4 – A área de lavandaria é de acesso restrito aos(as) trabalhadores(as).

Norma XXXV

Ajudas Técnicas

É da responsabilidade do(a) utente ou representante legal a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas ou de outros materiais similares.

Norma XXXVI

Medicação

1 – A aquisição da medicação do(a) utente é da responsabilidade do(a) mesmo(a) ou representante legal.

2 – Quando solicitado pelo(a) utente, a instituição procederá à aquisição da medicação, sendo este valor imputado ao(a) utente.

3 – A entrega da medicação, de exames ou outros documentos da área da saúde deverá ser efetuada junto dos serviços de enfermagem do Centro de Dia.

4 – O Centro de Dia também poderá proceder à preparação da medicação habitual do(a) utente de forma a que esta seja efetuada de acordo com os horários estabelecidos na guia de tratamento do(a) mesmo(a).

Norma XXXVII

Refeições

1 – As refeições são servidas no refeitório do centro de dia, dentro dos horários referidos no número 3 da norma XXXI, deste regulamento.

2 – A ementa semanal está afixada em local bem visível e de fácil acesso.

3 – Os regimes de alimentação especiais obedecem a prescrição médica, podendo implicar encargos suplementares, os quais serão suportados pelo(a) utente.

4 – Os(as) familiares dos(as) utentes poderão colaborar no apoio às refeições, desde que devidamente autorizados pela direção técnica.

5 – No caso de o(a) utente recusar a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade, não se responsabilizando o Centro de Dia pelo seu incumprimento.

Norma XXXVIII

Interdição de Alimentos

1 – Os alimentos que não forem fornecidos pelo Centro de Dia deverão ser identificados e triados na área da receção e, posteriormente, armazenados em local próprio para serem consumidos no refeitório.

2 – Os(as) utentes ou familiares não estão autorizados a trazer bebidas alcoólicas para o Centro de Dia.

Norma XXXIX

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1 – Os cuidados de higiene e conforto pessoal são prestados de modo a assegurar a privacidade, a autonomia e a confidencialidade.

2 – Os(as) utentes deverão respeitar as orientações do Centro de Dia relacionadas com os cuidados de higiene.

4 – No caso de o(a) utentes ou representante legal pretender outros produtos que não os disponibilizados pela instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução na comparticipação familiar.

5 – Os produtos deverão ser entregues na secretaria, devidamente identificados, de modo a proceder ao respetivo encaminhamento.

Norma XL

Passeios e Deslocações

1 – A organização dos passeios e deslocações é da responsabilidade do Centro de Dia.

2 – Regra geral, a realização de passeios e deslocações ao exterior será gratuita podendo, apenas em casos excecionais em que envolva custos acrescidos, dar lugar a uma comparticipação por parte dos(as) utentes, cujo valor será comunicado e justificado.

3 – Durante os passeios os(as) utentes, devidamente identificados, são sempre acompanhados por trabalhadores(as) da Casa do Povo.

Norma XLI

Plano de Atividades

1 – O plano de atividades é elaborado pela Casa do Povo, anualmente, tendo em conta os interesses, capacidades e limitações dos(as) utentes.

2 – O plano de atividades contém atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visam contribuir para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas da pessoa idosa, de forma a evitar ou diminuir, tanto quanto possível, situações de incapacidade e dependência.

CAPÍTULO VI
RECURSOS HUMANOS

Norma XLII
Direção Técnica

1 – A direção técnica do Centro de Dia é assegurada por um(a) técnico(a) com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, ou serviço social e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

2 – O nome e formação Do(a) diretor(a) técnico(a) encontra-se afixados em local visível, conforme a legislação em vigor.

3 – Ao(a) diretor(a) técnico(a) compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumir a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos(as) trabalhadores(as), atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos(as) utentes, e em especial:

a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os(as) utentes e ou familiares, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
b) Sensibilizar os trabalhadores e trabalhadoras face à problemática da pessoa idosa;
c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da Instituição;
d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;

e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e continua da equipa, nos termos previstos da legislação em vigor, em articulação com a direção da instituição;

f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e avaliação continua das necessidades e expetativas dos(as) utentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;

g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;

h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos(as) utentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

4 – O(a) diretor(a) técnico(a), em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa idosa, do(a) representante legal e da família na atividade do centro de dia, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expetativas, numa ótica de melhoria continua e de participação ativa de todos os intervenientes.

Norma XLIII

Mapa de Pessoal

1 – O mapa de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, categoria e vínculo laboral, definido de acordo com a legislação em vigor.

2 – Para além do(a) diretor(a) técnico(a), o Cento de Dia dispõe ainda de outros profissionais e categorias adequados ao número de utentes e ao funcionamento da Resposta Social, nomeadamente:

a) Animador(a) sociocultural;

b) Enfermeiro(a);

c) Encarregada de serviços gerais;

d) Ajudantes de ação direta;

e) Auxiliares de serviços gerais;

f) Cozinheira;

g) Ajudantes de cozinha.

Norma XLIV

Requisitos dos(as) Profissionais

Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados e serviços, os(as) profissionais deverão possuir os seguintes requisitos:

a) formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham, de forma a assegurar a qualidade das mesmas;

b) ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação;

c) ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações especificas;

d) dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, de modo, a que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos/as utentes.

Norma XLV

Formação

1 – Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, a Instituição proporciona aos trabalhadores e trabalhadoras a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, nomeadamente através do Centro de Competências de Envelhecimento Ativo e do CEIS – Centro para a Economia e Inovação Social, que assegura formação a título gratuito.

2 – A formação é administrada em contexto de trabalho.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Norma XLVI

Direitos e Deveres dos(as) Utente

1 – Os(as) utentes têm direito a:

a) ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos familiares, em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);

b) obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas,psicológicas e sociais;

c) ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;

d) ser respeitado na sua individualidade e privacidade;

e) ser reconhecida a sua dignidade e personalidade e respeito pelas suas convicções sociais, políticas e religiosas;

f) usufruir do plano de cuidados estabelecido;

g) ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

h) colaborar nas atividades quotidianas inerentes ao funcionamento do Centro de Dia;

i) participarnas atividades do Centro de Dia, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

j) receber visitas dos/as seus familiares e amigos;

k) ser respeitado e exigir um tratamento respeitoso, tendo em conta a sua idade, incapacidades e limitações, por parte dos/as trabalhadores/as e todos que lidam com o/a utente;

l) ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados impliquem o fornecimento de refeições;

m) apresentar reclamações sobre o serviço, à direção técnica;

n) ser apresentado aos/as profissionais e outros/as utentes;

o) à informação à sua família de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o/a utente no seu domicílio;

p) à não violação da sua correspondência, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do/a utente da respetiva família;

q) conhecer as alterações respeitantes às condições da prestação de serviços e respetivos preçários.

2 – Os(as) utentes têm o dever de:

a) cumprir todas as normas e regras constantes deste Regulamento, bem como quaisquer decisões ou orientações relativas ao funcionamento do Centro de Dia;

b) tratar todos os dados pessoais a que, por força da sua institucionalização, tenham acesso, com sigilo e confidencialidade, não os podendo divulgar por qualquer forma;

c) tratar com respeito e dignidade os/as outros/as utentes, profissionais e dirigentes da instituição, colaborando com estes;

d) manter uma atitude correta e não conflituosa, de modo a permitir a harmonia no relacionamento com as outras pessoas que frequentam a resposta e seus profissionais, ou seja, com a instituição em geral;

e) zelar pelo asseio e conservação das instalações e material existente;

f) respeitar os horários;

g) participar, na medida dos seus interesses e capacidades, na vida diária da resposta social, de modo a manter uma vida ativa;

h) proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação mensal, de acordo com as normas em vigor;

i) reembolsar a Casa do Povo de São Luis das despesas de medicamentos, fraldas, transporte e outras que lhe digam diretamente respeito;

j) não entrar em qualquer espaço reservado aos profissionais;

k) comunicar à equipa técnica a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feita;

3 – Para além dos deveres do número anterior, não são permitidos os seguintes atos:

a) tirar e divulgar fotografias com outros/as utentes, profissionais ou outras pessoas com quem tenha contato devido à sua institucionalização, sem a autorização expressa de cada um/a;

b) manter nas instalações, alimentos ou géneros suscetíveis de deterioração, ou quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas bem como objetos contundentes ou cortantes;

c) Fumar no interior do espaço da resposta social.

Norma XLVII

Direitos e Deveres da Família

1 – As famílias têm o direito de:

a) a ser reconhecida no âmbito da relação com o/a utente, informação e participação, sempre com o respeito pela prudência dos direitos e vontade do/a utente;

b) a visitar o/a utente sempre que queira ou possa, desde que sejam respeitadas as horas de visita e as normas vigentes na instituição;

c) conhecer as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preçários;

d) os dados pessoais serem tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), tendo o direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.

2 – A família tem o dever de:

a) cumprir e respeitar as normas e regras vigentes neste regulamento;

b) não captar e divulgar qualquer imagem ou dados de outros/as utentes, profissionais ou outras pessoas com quem tenham contato na instituição;

c) cooperar com a instituição de forma a promover o bem-estar do/a utente;

d) visitar o(a) utente com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar e participar nas atividades para as quais a família seja convidada, na medida dos seus interesses e possibilidades;

e) dar apoio e acompanhamento ao/a seu familiar nos serviços diferenciados de saúde, sempre que solicitados;

f) participar na celebração do aniversário do/a utente e outras datas festivas significativas para o/a mesmo/a;

g) proporcionar ao/a utente a participação nas comemorações familiares.

3 – A participação das famílias no funcionamento e nas atividades do Centro de Dia deve obedecer às seguintes orientações:

a) respeitar a privacidade do/a utente;

b) não pôr em causa as rotinas e atividades do Centro de Dia e o bem-estar e segurança dos/as utentes e profissionais;

c) respeitar as orientações dos/as responsáveis pela atividade;

d) não entrar nos espaços reservados aos trabalhadores/as, nem pôr em causa o funcionamento e os serviços prestados;

e) não utilizar equipamentos e materiais externos à instituição salvo se expressamente autorizadas pela direção técnica.

Norma XLVIII

Direitos e Deveres dos(as) Profissionais

1 – São direitos dos(as) Profissionais:

a) a que os seus dados sejam tratados com sigilo e confidencialidade de acordo com as normas de tratamento de dados constantes no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);

b) a utilizar os espaços comuns dos/as utentes e os destinados aos/as trabalhadores/as;

c) ao respeito no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;

d) reunirem-se, para discussão de problemas relacionados com o serviço;

e) usufruir dos direitos consignados na lei relativos a sua categoria profissional;

f) acesso a informação sobre todos os assuntos que lhes digam diretamente respeito;

g) ter acesso a ações de formação;

h) possuir fardamento e todo equipamento de segurança inerente à profissão;

i) ao atendimento das suas solicitações e esclarecimentos das suas dúvidas pela direção do centro de dia ou pelos serviços competentes da Casa do Povo.

j) a serem escutados nas suas sugestões e criticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

2 – São deveres dos(as):

a) não divulgar por qualquer forma os dados pessoais e fotografias de utentes e seus familiares, outros/as trabalhadores/as e outras pessoas com quem se relacionem por força do seu trabalho na instituição, sem autorização expressa;

b) cumprir e fazer cumprir as normas, regulamentos e determinações da Casa do Povo de São Luís;

c) respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os/as superiores hierárquicos, os/as colegas de trabalho, os/as utentes e demais pessoas que estejam ou entrem em relacionamento com a instituição;

d) tratar os/as utentes e visitantes com respeito, dignidade, paciência e carinho, não sendo permitido insinuações, palavras ou ações que os ofendam;

e) cumprir com as suas funções com responsabilidade e ética, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade dos/as utentes ou que afetem os interesses da instituição;

f) cumprir com o seu horário de trabalho de forma assídua e pontual e realizar o seu trabalho com zelo e diligência;

g) obedecer aos/as superiores hierárquicos/as em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariarem os seus direitos e garantias e a deontologia profissional;

h) fomentar o bom ambiente de trabalho;

i) zelar pela conservação e boa utilizaçãodos equipamentos relacionados com o seu trabalho que lhe estejam confiados;

j) manter a farda limpa e apresentável;

k) respeitar as regras de segurança e saúde no trabalho, utilizar os equipamentos de proteção individual disponíveis;

l) participarnas ações de formação que lhes forem proporcionadas e de interesse, de forma a manter e aperfeiçoar permanentemente o exercício das suas funções;

m) comunicar à direção técnica de forma atempada as faltar, salvo situação imprevista, e justificar por escrito quando faltar;

n) contribuir para uma maior eficácia dos serviços da Instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento.

Norma LIX

Direitos e Deveres da Instituição

1 – Sem prejuizo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a instituição tem ainda os seguintes direitos:

a) garantir que os/as utentes, familiares e outras pessoas cumpram o presente regulamento;

b) ao tratamento dos seus/suas dirigentes e profissionais com respeito e dignidade;

c) fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

d) receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados;

e) ao respeito pelo seu património;

f) proceder ao encaminhamento do/a utente para outra resposta social da instituição ou exterior a esta, consideradas adequadas e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do/a utente, em articulação com a família ou representante legal;

g) à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares no ato da admissão;

h) proibir a utilização indevida dos dados dos/as utentes e profissionais por parte de quem tiver acesso a eles;

i) vedar expressamente a captação da imagem dos/as profissionais ou outras pessoas, utentes e familiares que se relacionem com a instituição.

2 – Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a instituição tem ainda os seguintes deveres:

a) garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vidas dos/as utentes e, o respeito pela individualidade e dignidade humana;

b) proporcionar serviços individualizados e personalizados aos/as utentes, dentro do âmbito das suas competências;

c) assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequadas ao desenvolvimento dos serviçais do Centro de Dia;

d) fornecer a cada utente um exemplar deste regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

e) organizar um processo individual por utente;

f) planificar anualmente as atividades desenvolvidas pelo Centro de Dia;

g) afixar, em local visível, o nome do/a diretor/a técnico/a, as ementas e horários de visitas;

h) integrar e promover a valorização das competências dos/as profissionais envolvidos/as na resposta social;

i) tratar todos os dados dos/as utentes e famílias em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados;

j) efetuar a captação e divulgação de imagens dos/as utentes e familiares quando o tipo de evento o justifique e, sempre, mediante prévios consentimentos dos titulares dos dados;

k) os/as profissionais ou terceiros que entrem em relação com a instituição estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma L

Livro de Reclamações

1 – Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que pode ser solicitado junto dos serviços administrativos.

2 – Em alternativa, existe ainda o livro de reclamações eletrónico cujo acesso poderá ser efetuado através do Web Site www.casadopovosaoluis.pt.

Norma LI

Comunicações

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 número de telemóvel indicados para o efeito.

Norma LII

Falecimento

1 – Em caso de falecimento do(a) utente nas instalações do Centro de Dia, cabe à Instituição informar o(a) familiar responsável ou representante legal, para que possam providenciar todos os trâmites legais decorrentes do óbito.

2 – As despesas com o funeral e outras decorrentes do óbito do(a) utente são responsabilidade da família do(a) mesmo ou outrem que assuma tal compromisso;

3 – A Casa do Povo apenas assumirá tal responsabilidade se o(a) utente falecido(a) não tiver alguém que o faça, e neste caso a mesma terá o direito a qualquer benefício ou subsídio da Segurança Social ou do Centro Nacional de Pensões a que o(a) utente tenha direito;

4 – Até ao encerramento de contas, os representantes do(a) utente deverão informar a Casa do Povo das suas intenções relacionadas com os pertences do(a) mesmo(a);

5 – Os bens e valores dos(as) utentes que não forem reclamados pelos(as) herdeiros(as) ou representante legal, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a Casa do Povo de São Luis.

6 – Não existe lugar a desconto na comparticipação familiar no mês em que a pessoa falece.

Norma LIII

Formas de Atuação em Situações de Emergência

1 – Em caso de uma situação de emergência, durante o período de permanência dos(as) utentes no CD, a instituição tomará as medidas necessárias e adequadas a cada situação, nomeadamente prestação de primeiros socorros apenas por pessoas qualificadas e com formação na área, contatar o 112.

2 – Em situação de incêndio todos os espaços e setores do centro de dia estão devidamente organizados e sinalizados, com plano de emergência previsto, possuindo sistema de alarme de incêndios.

3 – Todas as situações são informadas aos(as) familiares ou pessoa de referência dos(as) utentes para que possam tomar as devidas providências.

4 – Os(as) familiares ou pessoa de referência, devem manter os contactos telefónicos sempre atualizados de maneira a serem contatados em caso de emergência e para que possam acompanhar o(a) utente.

Norma LIV

Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus Tratos

1 – São expressamente proibidos qualquer espécie de maus tratos, físicos ou verbais, por parte de profissionais, utentes e familiares, a outros utentes ou profissionais da Casa do Povo.

2 – Caso tal se verifique, será objeto de análise pela direção técnica ou pela direção da Casa do Povo, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do/a utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias, conforme a gravidade da ocorrência.

3 – O disposto no número anterior contempla ainda situações, em que o bom nome da Casa do Povo, dos serviços que presta ou dos seus/suas trabalhadores/as seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os factos.

4 – Qualquer profissional ou utente do Centro de Dia que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos, deve de imediato comunicar à direção técnica, que efetuará o seu registo, agindo em conformidade.

5 – A direção técnica em conjunto com a equipa técnica avalia a situação e atua segundo os procedimentos definidos pela Instituição.

Norma LV

Alterações ao Regulamento

1 – Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Casa do Povo deverá informar e contratualizar com os/as utentes ou representantes legais quaisquer alterações ao presente regulamento, aquando da sua entrada em vigor.

2 – Quaisquer alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma LVI

Integração de Lacunas

Todas as dúvidas suscitadas na interpretação do presente regulamento, bem como a integração dos casos omissos, serão resolvidos por decisão da Direção, com base na legislação em vigor sobre a matéria em causa.

Norma LVII

Foro Competente

Tem competência para resolução de eventuais litígios judiciais o Tribunal da Comarca de Odemira.

Norma LVIII

Aprovação e Revisão

É da responsabilidade da Direção e Mesa da Assembleia Geral da Casa do Povo de São Luis proceder à aprovação e revisão deste documento de modo a garantir a sua adequação aos objetivos do Centro de Dia.

Norma LIX

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção e Mesa da Assembleia Geral, da Casa do Povo de São Luís, entrando em vigor 30 dias após a sua aprovação e envio ao Instituto da Segurança Social, I.P., revogando os anteriores regulamentos internos.

Aprovado em reunião da Direção e Mesa da Assembleia Geral no dia 20 de maio de 2026.

A Direção

A Mesa da Assembleia Geral