



# **REGULAMENTO INTERNO**

CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA

Aprovação: 18/09/2019 Entrada em vigor: 01/01/2020



# OMBERGO INTERNO

AMORDA KO ABAD - AMO BO ORTHRO



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0

Página 1 de 28

## ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	
NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	
NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	
NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES4	
NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	
NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS5	
NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS6	
NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES	
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES8	
NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO	
NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	
NORMA 10.ª - INSCRIÇÃO	
NORMA 11.ª - ACOMPANHANTE DE MAIOR	
NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	
NORMA 13.ª - ADMISSÃO	
NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES	
NORMA 15.ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES	
NORMA 16.ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
NORMA 17.ª - QUARTO DE DESCANSO	
NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO	
NORMA 19.ª - PESSOAL	
NORMA 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	
NORMA 21.ª - VISITAS	
NORMA 22.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA	
NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS	
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	
NORMA 24.ª - ATIVIDADES TERAPEÛTICAS E TERAPIAS DE INTERVENÇÃO NÃO FARMACOLÓGICAS 15	
NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO	
NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM	
NORMA 27.ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE	
NORMA 28.ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	1
NORMA 29.ª - ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE E ARTICULAÇÃO COM SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE 18	

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Ør -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 2 de28

NORMA 30.ª - TRANSPORTE PARA O CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA E DOMICÍLIO	18
NORMA 31.ª - EQUIPAMENTOS E PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	19
NORMA 32.ª - OUTROS SERVIÇOS	19
NORMA 33.ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE	19
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES	
NORMA 34.ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	
NORMA 35.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	20
NORMA 36.ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	
NORMA 37.ª - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	21
CAPÍTULO VI - MENSALIDADE	
NORMA 38.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO	22
NORMA 39.ª - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS	
NORMA 40.ª - COMPARTICIPAÇÕES	24
NORMA 41.ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	
NORMA 42.ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	25
CAPÍTULO VII - DO CONTRATO	25
NORMA 43.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	25
NORMA 44.ª - CADUCIDADE	26
NORMA 45.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO	26
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	26
NORMA 46.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES	
NORMA 47.ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS	
NORMA 48.ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	
NORMA 49.ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	27
NORMA 50.ª - ENTRDA EM VIGOR	27

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 4 de28

da Pessoa, com respeito pela sua história, pelo seu contexto social e cultural, pelas suas emoções, desejos e vontades.

O CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES

#### 1 - Missão

O CSVH tem como missão ostentar uma expressão organizada do dever de solidariedade e justiça entre os indivíduos, com o objetivo principal de apoiar e proteger os cidadãos em situação de velhice e mais vulneráveis, com vista à sua integração social através de uma intervenção individualizada e personalizada.

#### 2 - Valores

O CSVH rege-se pela valorização dos seguintes valores:

- Dignidade a vida de cada um é única e insubstituível, merecendo, por isso, a prestação de um serviço de qualidade;
- Inovação estar atento aos desafios sociais da atualidade e desenvolver novas respostas;
- Sustentabilidade entendendo o projeto social como passível de ser total ou parcialmente sustentável, o CSVH pauta a sua atuação pelo rigor, profissionalismo, competência e transparência, privilegiando o bem comum;
- Parceria cooperar com os restantes atores sociais com o ojetivo de fomentar a solidariedade social na comunidade, dar e receber novos conhecimentos, experiências e projetos, e proporcionar, sempre, a prestação de melhores serviços.

#### NORMA 4.3 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

A dimensão organizacional do CSVH norteia-se por um conjunto de normas de nível administrativo e assistencial, com o objetivo de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma a proporcionar bem-estar a todos aqueles que estejam afetos à instituição e cujo papel fundamental é envolver os parceiros sociais.

O Presidente da Assembleia,

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA
Edição: 1
Revisão: 0
Página 3 de28

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação CENTRO SOCIAL VALE DO HOMEM, abaixo referenciada por CSVH, foi fundada no ano de 2006, fruto da vontade de cidadãos atentos ao envelhecimento da população e à carência de respostas sociais na região do Vale do Homem.

Nesse pressuposto, o CSVH desenvolve todos os esforços para:

- a integração do idoso na sociedade, cooperando com os vários parceiros da comunidade;
- a prestação de uma assistência personalizada ao idoso e seus familiares, atendendo à especificidade de cada um e privilegiando situações que revelam maior necessidade;
- a garantia de uma melhor qualidade de vida do idoso e do seu bem-estar.

O CSVH obteve o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social em 2008, conferindolhe a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, em conformidade com o definido no Estatuto das IPSS, Decreto-Lei nº 172-A/2014.

A CASA DA ALEGRIA - Lar de Demências, é uma unidade criada pelo CSVH especializada para pessoas com Alzheimer e outras demências e visando o alargamento das suas respostas sociais em territórios desfavorecidos socialmente, aumentando o âmbito de intervenção e colmatando necessidades emergentes diagnosticadas nos diferentes instrumentos de planeamento concelhios. As respostas sociais desenvovidas são:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)
- Centro de Dia

A área de abrangência da CASA DA ALEGRIA é a correspondente aos concelhos de Amares, Vila Verde e Terras de Bouro, podendo estender-se ao Distrito de Braga.

A CASA DA ALEGRIA pretende disponibilizar serviços individualizados e ajustados à realidade pessoal, familiar, social, psicossocial e situacional de cada pessoa com Alzheimer ou outra demência, promovendo condições e projetos de vida centrados no respeito da sua identidade e dignidade pessoal, em contexto de residência.

O CSVH tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 4/12/2013 e última atualização em 14/03/2018.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

# NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA, é um equipamento do Centro Social do Vale do Homem e, como tal, rege-se pelos princípios desta Instituição.

Aos clientes do CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA, são garantidos o respeito absoluto pelo Direito da Pessoa com Demência e Abordagem Centrada na Pessoa, adotando uma perspetiva holística

O Presidente da Assembleia,

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Or -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 6 de28

independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- b) 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;
- c) Promover a intergeracionalidade;
- d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - Vigilância e conforto do utente durante todo o tempo que este estiver sob os cuidados e responsabilidade do Centro;
  - b) Fornecimento do almoço, lanche e jantar e acompanhamento na toma dessas refeições;
  - c) Administração de medicamentos de acordo com a prescrição médica;
  - Vigilância dos aspetos gerais de saúde do utente, mediante intervenção periódica de enfermeiro;
  - e) Prestação de cuidados de higiene sempre que tal se mostre necessário;
  - f) Atividades de estimulação cognitiva e sensorial, orientadas por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
  - g) Atividades recreativas e socioculturais, orientadas por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
  - h) Programa terapêutico de estimulação física realizado por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
  - Apoio/Intervenção Familiar, destinado aos familiares, assumindo a forma de apoio psicossocial (Apoio Social /Apoio Psicológico/Grupo de Ajuda Mútua, Grupo de Suporte e Formação).
- 2 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA deve permitir:
  - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao cliente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem- estar geral do cliente.
- 3 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA assegura ainda outros serviços, mediante pagamento adicional (Ver Normas 24ª a 32ª do presente Regulamento)
- 4 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA assegura assistência religiosa

O Presidente da Direção

O Presidente da Assembleia,

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Lais Nogueira, Pr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0

Página 5 de 28

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos seus clientes, seus colaboradores e demais interessados;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social dos clientes e famílias;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CENTRO DE DIA
   CASA DA ALEGRIA do CSVH;
- Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

- 1. São destinatários do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA:
  - a) Pessoas com pelo menos 60 anos de idade com doença de Alzheimer ou outras demências, ou razão fundamentada para a sua selecção e com grau autonomia suficiente para desenvolvimento de atividades em Centro de Dia;
  - b) Casos de isolamento familiar ou social;
  - c) Carência ou deficiência de retaguarda familiar / assistencial;
  - d) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de acolhimento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
- 2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA:
  - a) Acolher Pessoas com doença de Alzheimer ou outras demências, tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida através da promoção da sua dignidade e autonomia, da sua ocupação em atividades que lhes sejam significativas, do seu bem-estar psíquico e emocional e do envolvimento social em ambiente seguro;
  - b) Complementar o tratamento farmacológico com recurso a Terapias Não farmacológicas, as quais procurarão contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com demência;
  - Evitar/retardar a institucionalização de carácter prolongado e continuado (ingresso em Lares e Residências), favorecendo a permanência do utente no seu ambiente habitual, no seu domicílio e com os seus familiares;
  - d) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas com doença de Alzheimer ou outras demências;
  - e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso: a) Promover estratégias de manutenção	o e reforço da funcionalidade, autonomia e
O Presidente da Direção - Jorge Pereira, Arg	O Presidente da Assembleia, - João Luis Nogueira, Or -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 8 de28

### CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO

Os clientes são referenciados pelos parceiros, pelos Centros de Saúde, pelos Hospitais, pela Alzheimer Portugal, pelo próprio ou pelo seu representante.

### NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1. São condições de admissão:
  - · a residência na Região do Vale do Homem
  - a certificação de que o candidato se encontra em situação compatível com a frequência do Centro.
- 2. A certificação referida no número anterior é efetuada por médico especialista cujos encargos serão suportados pelo candidato a cliente;
- 3. Para efeitos da referida certificação deve, em especial, ser verificado o estadio da doença em que a pessoa se encontra e a prevalência (ou não) de transtornos de comportamento (em especial a presença de comportamentos agressivos) e de dificuldades notórias na marcha, de forma a garantir que os mesmos não são incompatíveis com a frequência do Centro de Dia e não põem em causa a dinâmica e segurança do grupo de utentes já nele integrado;
- 4. Deve, igualmente, ser realizada uma avaliação pela equipa multidisciplinar do Centro de Dia para definir um Plano Individual de Intervenção, de acordo com os interesses, autonomia, disponibilidade, personalidade, rotina/atividades diárias e história de vida da pessoa com demência e/ou do seu cuidador.

### NORMA 10.ª - INSCRIÇÃO

- 1 Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a exibição dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, pensionista ou outro subsistema e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Relatório médico que comprova a demência, sua natureza e o seu grau;
  - g) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - h) Comprovativos das despesas do cliente;
  - i) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - j) (Outros documentos considerados necessários).

O Presidente da Direção

O Presidente da Assembleia,

- Jorge Perejira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Or -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 7 de28

### NORMA 7. ª - INSTALAÇÕES

- 1 O CSVH está sediado na Rua Francisco Sá Carneiro 4730 263 Lanhas Vila Verde e as suas instalações são compostas por 3 equipamentos:
  - ERPI Centro Social sito na Rua Francisco Sá Carneiro 4730-263 Lanhas Vila Verde, com capacidade para 40 clientes.
  - ERPI Lar das Termas sito na Rua da Veiga 4720-715 UF Caldelas, Sequeiros e Paranhos Amares, com capacidade para 31 clientes.
  - ERPI Casa da Alegria sito na Avenida Joao Paulo II, 4730-263 Lanhas Vila Verde. As suas instalações comtemplam duas respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com capacidade para 31 clientes e Centro De Dia, com capacidade para 31 clientes.

O equipamento ERPI - CASA DA ALEGRIA, possui as seguintes dependências:

- Quartos de tipologia individual, duplo e triplo
- Quarto individual reservado para clientes do Centro de Dia
- Sala de banho geriátrico e hidromassagem
- WC feminino e masculino para clientes e colaboradores
- Sala de convívio e visitas
- Sala de atividades gerais
- Sala de actividades sensoriais
- Sala de Musicoterapia / Dançoterapia
- Sala de Fisioterapia e massagem
- Jardim terapeûtico e sensorial
- Gabinete médico
- Gabinete de enfermagem
- Gabinete de Direção Técnica
- Gabinete Equipa Técnica
- Sala do pessoal
- Recepção
- Copa
- Refeitório
- Despensa
- Espaços exteriores: pátio e jardim

Relativamente aos serviços de cozinha e lavandaria, serão assegurados nas instalações do Centro Social, sedeado na Rua Francisco Sá Carneiro, 4730-263 Lanhas, Vila Verde

2 - Os quartos de ERPI e/ou Centro de Dia, destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

9 Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edicão: 1 Revisão: 0 Página 10 de28

### NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

Critério	Pontuação	Ponderação
Ser utente do CSVH noutra resposta social / serviços / ou programa da Alzheimer Portugal ou Encaminhamento pela Rede de Parceiros	3 pontos	20%
Rede de Parceiros		
Ausência de suporte familiar ou indisponibilidade da	3 pontos	20%
família ou outro p/assegurar os cuidados básicos		
Risco de isolamento social	2 pontos	15%
Grau de autonomia	Semi-autónomo - 1 ponto Autónomo - 2 pontos	15%
Residência na Região Vale do Homem	2 pontos	10%
ldade	I < 60 anos - 3 pontos	10%
	65> I > 60 anos - 2 pontos	
	> 65 anos - 1 ponto	
Ser sócio da Associação Centro Social Vale do Homem	> 10 anos - 3 pontos	10%
	9 > S > 5 anos - 2 pontos	
	< 5 anos - 1 ponto	
	TOTAL	100%

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente.

A prioridade de cada admissão será avaliada pela Direção Técnica e posteriormente decidida pela Direção da Instituição.

#### NORMA 13. a - ADMISSÃO

- 1 Recebido o pedido de admissão (ficha de identificação totalmente preenchida e com os documentos obrigatórios), o mesmo é registado e analisado pelo Diretor do estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar;
- 2 No caso de o cliente não cumprir os critérios de admissão definidos, a Direção Técnica informa o cliente sobre as razões de não admissibilidade enviando a Carta de "Não Admissibilidade";
- 3 A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
- 4 A Direção Técnica encaminha a o pedido de admissão para a Direção do CSVH a quem compete decidir da admissão;

É dado conhecimento da decisão ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 (dez) dias;

5 - Após decisão da admissão do candidato é celebrado por escrito o Contrato de Prestação de

O Presidente da Assembleia, O Presidente da Direção - João Luis Nogueira, Dr -- Jorge Pereira, Arg. -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 9 de28

- 2 A ficha de identificação e os documentos comprovativos deverão ser entregues na Sede Social desta Instituição.
- 3 Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 4 Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela / curatela ou acompanhamento de maior;
- 5 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.

#### NORMA 11. a - ACOMPANHANTE DE MAIOR

1 - De um modo geral, as pessoas maiores de 18 anos conseguem exercer pessoal e livremente os seus direitos, cumprir as suas obrigações e cuidar do seu património, sem necessitarem da ajuda de outro.

Contudo, há cidadãos que, por um conjunto variado de razões, não conseguem, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens.

- 2 O regime do "maior acompanhado" destina-se a estas pessoas e o seu objetivo é preservar a autonomia de que a pessoa ainda dispõe e, dentro do possível, aumentá-la.
- 3 As medidas de acompanhamento apenas podem ser decretadas pelo tribunal e destinam-se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.

Nesse sentido, o tribunal, depois de analisar todos os elementos que foram levados ao processo e com o auxílio de informação médica, decide os atos que a pessoa - o acompanhado - pode e deve continuar a praticar livremente e aqueles que, para sua proteção, devem ser praticados por ou com o auxílio de outra pessoa - o acompanhante.

- 4 Trata-se de um regime jurídico que tem necessariamente de ser decidido por um juiz e que está legislado através do DL 49/2018, 14 de Agosto de 2018.
- O novo regime jurídico do maior acompanhado substitui o anterior regime da interdição e inabilitação.
- 5 A Direção Técnica do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA deve obrigatóriamente ser informada, no momento da inscrição e sempre que esta situação se verificar após admissão do idoso na ERPI, da existência do Acompanhante de Maior e remetida a Sentença do Tribunal que assim o determina.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 12 de28

- 2 Será definido um programa de acolhimento inicial a ser aplicado durante o período de adaptação acordado com o utente ou o seu representante, não superior a 30 dias, constando do referido programa de acolhimento a definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades.
- O Programa de Acolhimento, previamente definido pela Direção Técnica, tem por objetivo principal a agilização do processo de integração do cliente no CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, e contempla:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o clientes;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - Visita a todos os espaços da CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentação do programa de atividades do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA;
  - e) Informação sobre instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordação dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- 3 Durante o período referido no número anterior a frequência do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA pode ser variável, de acordo com a adaptação.
- 4 Após o período de adaptação, é transmitido ao utente/ou ao representante a forma como decorreu a adaptação e são acordados os dias de frequência, os serviços e as atividades contratadas.

Após 30 dias, é elaborado um relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.

5. Se, durante aquele período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e os fatores que conduziram à inadaptação do utente e deve procurar-se que os mesmos sejam ultrapassados, estabelecendo, se possível, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada possibilidade, quer à instituição, quer ao utente ou a quem o represente, de rescindir o contrato.

#### NORMA 16. a - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- 1 O Processo individual do cliente é feito após a sua admissão. Este processo integra toda a informação respeitante ao cliente e os documentos e registos que lhe servem de suporte;
- 2 O Cliente e/ou pessoa responsável podem aceder à informação constante do processo, desde que devidamente justificado e autorizado pela Direção Técnica de forma a não por em causa a confidencialidade da informação nele contida;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Revisão: 0 Página 11 de 28

Serviços entre o CSVH/CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA e o Cliente e/ou pessoa responsável pelo cliente;

- É, também, entregue um exemplar do Regulamento Interno do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA e procede-se à abertura de um processo individual, que tem por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar;
- 6 Em situações de emergência, a admissão é sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 7 No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade e do Seguro Anual de Responsabilidade Civil.
- 8 No ato da admissão são pedidos os documentos eventualmente em falta para completar o processo individual do utente e outros que se afigurem necessários, nomeadamente:
  - Prescrição medicamentosa atualizada;
  - Plano de Dieta, quando o houver;
  - Declaração do subscritor do contrato em como autoriza ou não a entrega e posse das chaves do domicílio do utente à responsabilidade do CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA.

### NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES

- 1 Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal por telefone.
- 2 Anualmente, os serviços do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA estabelecem contacto telefónico com os clientes da Lista de Inscrições e/ou representante no sentido de validar a pretensão de manter a inscrição ativa na base de dado da instituição.

#### NORMA 15. a - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1 - No momento da sua admissão, o cliente deve ser acompanhado pelo responsável e/ ou familiar. Estes são conduzidos, em visita guiada, pelas insatalações, onde lhes é dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e as regras de funcionamento do CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA.

São também fornecidas todas as informações necessárias para a boa integração do cliente no CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA e esclarecidas as dúvidas do cliente e/ou seu representante, nomeadamente sobre:

- o regulamento interno de funcionamento;
- normas relacionadas com o pagamento das mensalidades;
- condições contratuais celebradas;
- visitas periódicas do responsável e sempre que solicitado pela Direção Técniça;

O Presidente da Direção O Presidente da Assembleia, - Jorge Pereira, Arq. -- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 14 de28

sua formação;

- Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- Elaborar, executar e avaliar planos de prestação de cuidados;
- Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- Promover a articulação com os serviços da comunidade.

#### NORMA 19. a - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA encontra- se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### NORMA 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1 Horário de Funcionamento do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA:
  - de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 17h00, sendo possível assegurar o acolhimento ao sábado, domingo e/ou feriado no mesmo horário, de forma a adequar o serviço às necessidades / disponibilidades do responsável pelo cliente e/ou retaguarda familiar.
- 2 Horário de realização das atividades
  - de Segunda a Sexta-feira das 10h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00
- 3 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, funciona também em regime de prolongamento de horário para todos os clientes que necessitem de frequentar o Centro de Dia para além do horário normal de funcionamento. Assim, sempre que solicitado e acordado entre as partes, o acolhimento dos clientes pode ser feito a partir das 7h30 e/ou prolongar-se até às 19h30. Este serviço não se encontra contemplado no valor da mensalidade e é considerado serviço extra.

#### NORMA 21. a - VISITAS

- 1 É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos clientes do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, contando que se efetue no horário entre as 14h30 e as 17h00;
- 2 O Horário de Visitas deve ser respeitado para não perturbar o bom funcionamento dos serviços e desenvolvimento das atividades planeadas;
- 3 Os familiares / visitantes devem dirigir-se à Recepção a fim de comunicar a sua intenção de visitar o cliente;
- 4 As visitas decorrem na sala de convívio e/ou pátio exterior.

NORMA 22. a - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E	E DOENCA
---	----------

A Instituição possui procedimentos internos de atuação em caso de acidente e / ou doença do

O Presidente da Assembleia,

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Or -



Código: RI.CDCA Revisão: 0 Página 13 de 28

- 3 A organização do Processo Individual do Cliente divide-se em duas partes:
  - Processo Individual Psicossocial
  - Processo Clínico do Cliente
- 4 O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e acesso restrito, sendo que o Processo Psicossocial encontra-se no Gabinete da Direção Técnica e o Processo Clínico do Cliente no Gabinete Médico / Enfermagem;
- 5 A Instituição compromete-se a salvaguadar a confidencialidade das informações relativas ao cliente:
- 6 Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado, com uma periodicidade mínima de três meses.

### CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 17. a - QUARTO DE DESCANSO

- 1 Os critérios definidos para a utilização do espaço privado para descanso são definidos em função:
  - da disponibilidade do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA
  - das necessidades individuais do cliente.

### NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO

- 1 Compete à Direção do CSVH, coadjuvada pela Direção Técnica do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, a gestão da resposta social , pugnando pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento Interno.
- 2 A Direção/Coordenação Técnica do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA compete a um (a) técnico (a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 3 O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição com formação similar;
- 4 São funções da Direção Técnica:
  - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
  - Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo Plano de Cuidados;
  - Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao servico;

<ul> <li>Sensibilizar os colaboradores face à pre</li> </ul>	oblemática das pessoas a aténder e promover a
O Presidente da Direção - Jorge Pereira, Arq	O Presidente da Assembleia, - João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Revisão: 0 Página 15 de 28

cliente que são do conhecimento de todos os colaboradores.

Assim, em caso de doença ou acidente na Instituição, a equipa de Enfermagem avalia a gravidade da situação e procede em conformidade, nomeadamente:

- se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes os serviços de emergência médica são logo ativados através da Linha 112, da qual se recebem orientações até a chegada da ambulância;
  - É estabelecido contacto com o Responsável para informá-lo da situação e validar a sua disponibilidade para acompanhar o cliente no transporte ao Hospital. Caso não esteja disponível, o cliente é acompanhado por um colaborador da Instituição;
- se o cliente não necessita de cuidados médicos urgentes a Instituição presta os primeiros socorros e contacta o Responsável pelo cliente para reportar a situação.

### NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

- 1 A Constituição da República Portuguesa refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
- 2 A Instituição possui internamente procedimentos de atuação, no caso de se verificar alguma situação de maus tratos, que se encontram definidos no Manual de Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.

## CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

# NORMA 24.ª - ATIVIDADES TERAPEÛTICAS E TERAPIAS DE INTERVENÇÃO NÃO FARMACOLÓGICAS

1 - Atualmente, não existe tratamento curativo para a demência e particularmente para a doença de Alzheimer.

No entanto, existem terapias farmacológicas e terapias não farmacológicas - TNF (intervenções psicossociais) que conseguem desacelerar o processo de deterioração, procurando conservar por um maior período de tempo a autonomia e as capacidades da pessoa portadora de demências. Essas intervenções procuram aliviar os sintomas e melhorar a qualidade de vida das pessoas afectadas assim como das suas famílias / cuidadores.

Os objetivos terapeûticos das terapias de intervenção não farmacológicas são:

- Estimular, manter ou pentencializar as capacidades preservadas do cliente;
- Evitar a desconexão com a sua envolvência familar e social e fortalecer as relações socias;
- Dar segurança e incrementar a autonomía do cliente nas atividades de vida diaria (AVD);
- Estimular a própria identidade e autoestima

Minimizar o stress e evitar reações psicológicas anómalas: O Presidente da Direcão Presidente da Assembleia, - João Luis Nogueira, Ør -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 16 de28

- Atrasar ou desacelerar a evolução da doença, melhorando o desempenho cognitivo e funcional;
- Melhorar a qualidade de vida do cliente e seus familiares cuidadores.

Para obter um bom resultado na aplicação das TNF o CENTRO DE DIA -CASA DA ALEGRIA dispõe de uma equipa de profissionais competentes e especializados de forma a garantir o acompanhamento, seguimento e avaliação dos resultados das atividades desenvolvidas.

- 2 Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de TNF, comum à todos mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, interesses e capacidades preservadas de cada cliente;
- 3 A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica que define e organiza as atividades nas quais os clientes do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, podem ser incluídos;
- 4 Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;

A autorização dos familiares responsáveis ou dos representantes do cliente é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer;

Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

### NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO

1 - O horário normal das refeições é o seguinte:

Pequeno Almoço	8h00 - 10h00
Almoço	12h00 - 13h00
Lanche da tarde	16h00
Jantar	18h30 - 19h30

- 2 O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: almoço e lanche da tarde.
- 3 Em casos devidamente acordados, o CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, poderá providenciar o pequeno-almoço e o jantar, sendo este serviço considerado serviço extra não incluído na mesalidade;
- 4 Os clientes devem respeitar os horários das refeições salvo em situações especiais que devem ser comunicadas à Direção Técnica;
- 5 A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação do nutricionista.

As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

6 - A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

O Presidente da Direção - Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, or -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 18 de 28

### NORMA 28.ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

A medicação a administrar ao cliente deve ser entregua no CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA, pelo seu representante, acompanhada das respetivas prescrições médicas.

### NORMA 29.ª - ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE E ARTICULAÇÃO COM SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

- 1 Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente e dos seus representantes, mas podem ser utilizados os cuidados de enfermagem da Alzheimer Portugal;
- 2 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA poderá providenciar o transporte e acompanhamento do cliente a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sendo, neste caso, o custo do transporte considerado extra e sujeito à cobrança conforme tabela em vigor na instituição;
- 3 Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o responsável pelo cliente avisado de imediato;
- 4 Os familiares / responsável pelo cliente, depois de avisados conforme definido no ponto 3, são responsáveis pelo seguimento e acompanhamento do cliente no hospital e/ou estabelecimento / instituição e durante todo o período em que se verifica a ausência do cliente;
- 5 Tratando-se de uma doença infecto-contagiosa, o cliente não poderá regressar ao CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA sem uma declaração do médico que ateste não existir mais risco de contágio, sendo da responsabilidade do responsável pelo cliente / familiar providenciar a sua obtenção.

#### NORMA 30.ª - TRANSPORTE PARA O CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA E DOMICÍLIO

- 1 O CSVH disponibiliza um serviço diário de transporte para a deslocação até ao CENTRO DE DIA
   CASA DA ALEGRIA e regresso à casa, que pode ser acordado entre o cliente e /ou seu representante e a Direção Técnica, sendo este considerado um serviço extra e não contemplado na mensalidade;
- 2 O horário da recolha e transporte do cliente a partir de e para o domicílio serão previamente acordados entre as partes e definidos em função da rota estabelecida;
- 3 Eventuais atrasos na hora pré-estabelecida para a deslocação de e para o CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, não poderão ser imputados à instituição desde que resultem de dificuldades de circulação / trânsito ou de algum acontecimento imprevisto com os clientes;
- 4 Qualquer reajustamento de trajeto ou horário será comunicado pela instituição ao cliente / representante com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias, no sentido de permitir a sua correcta organização;

5 - O transporte dos clientes residentes fora da área de intervenção preferencial	do CENTRO DI	E
DIA - CASA DA ALEGRIA, é da responsabilidade dos próprios ou dos seus representa	antes.	

O Presidente da Direção
O Presidente da Assembleia,
Jorge Pereira, Arq. João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 17 de28

- 7 No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que pretendam trazer alimentos para oferecer aos clientes devem, obrigatoriamente, entregá-los aos ajudantes de ação direta do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, que colocarão a respetiva identificação do cliente para serem posteriormente distribuídos nos momentos considerados adequados;
- 8 É proibido aos clientes adquirir e trazer para o CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA bebidas alcoólicas para seu consumo próprio ou para outros clientes;

#### NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM

- 1 Os Ajudantes de Ação Direta do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA asseguram aos clientes os devidos cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;
- 2 Sempre que se verifique a necessidade de utilização de fraldas o CENTRO DE DIA -CASA DA ALEGRIA, assegura a sua mudança com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção das suas condições de higiéne e conforto.
- 3 As despesas decorrentes da aquisição destes bens / produtos são consideradas como extras e como tal, o seu custo não está incluído na mensalidade;
- 4 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA disponibiliza ao cliente um conjunto de serviços de cuidados de imagem dos quais poderá usufruir conforme as suas necessidades, nomeadamente:
  - Cuidados de higiene pessoal (duche / banho na Instituição);
  - · Higiene oral;
  - Cabeleireiro;
  - Esteticista;
  - Podologista;
  - Barbeiro;
  - Outros a definir de acordo com as necessidades do cliente e previamente acordadas.

Estas despesas são consideradas extras e seu custo não incluído na mensalidade.

#### NORMA 27. a - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

- 1 Sempre que o cliente/familiar do utente pretender o tratamento de roupa da habitação, (lençóis, pijamas, roupas etc.) deverá solicitar esse serviço e pagar pelo mesmo um valor estabelecido anualmente pela Direção;
- 2 As roupas de uso pessoal trazidas pelo cliente, devem vir previamente marcadas para melhor identificação;
- 3 O CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;

O Presidente da Direção - Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 20 de28

- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

#### 2 - São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA 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);
- Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## NORMA 35.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

### 1 - São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2 - São deveres da Instituição:	
a) Respeito pela individualidade dos cliente	s proporcionando o acompanhamento adequado
a cada e em cada circunstância;	
O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia.
- Jorge Pereira, Arg	- João Luis Nogueira, Jor -
Jorge Perena, Arq.	J- Joan Luis Noguella, Ol



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 19 de28

### NORMA 31.ª - EQUIPAMENTOS E PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1 - Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA pode providenciar a sua aquisição informando o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda;

#### NORMA 32.ª - OUTROS SERVIÇOS

O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços mediante pagamento, considerados serviços extras, nomeadamente:

- a) Aquisição de géneros alimentícios ou apoio domiciliário (alimentação e higiéne do espaço habitacional ou outros);
- b) Fisioterapia;
- c) Apoio psicossocial para o cliente e/ou cuidador

#### NORMA 33.ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

- 1 A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que o cliente lhe entrega à sua guarda;
- 2 Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe.

Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;

- 3 Em caso de venda ou doação de objectos declarados, o cliente deve informar a Direção Técnica para que seja dada baixa dos mesmos;
- 4 Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### **CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES**

#### NORMA 34. a - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

- 1 São direitos dos clientes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
  - Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades:

11/
Presidente da Assembleia,
1/1-//
- João Luis Nogueira, Dr -
4



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 22 de28

- b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da instituição.
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

#### 2 - Deveres do Voluntário

- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham.
- b) Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes.
- c) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
- d) Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes.
- e) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

#### CAPÍTULO VI - MENSALIDADE

### NORMA 38.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1 - O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

RC = RAF/12 - D

n

#### Sendo que:

- RC = Rendimento mensal do cliente
- RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)
- D = Despesas mensais fixas
- n = Número de elementos do agregado familiar
- 2 Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - Trabalho dependente;
  - Trabalho independente (rendimentosempresariais e profissionais);
  - 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;
  - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Prediais rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor.

O Presidente da Direção	Ø Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq	- João Luis Nogueira, Pr -



Código: **RI.CDCA** Edição: 1 Revisão: 0 Página 21 de**2**8

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 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) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### NORMA 36. a - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

- 1 São direitos dos colaboradores:
  - a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;
  - b) Ser respeitado pelos clientes e seus familiares;
  - c) Ser tratado com educação e urbanidade;
  - d) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
  - e) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho.
- 2 São deveres dos colaboradores:
  - a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
  - b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;
  - c) Guardar sigilo profissional e n\u00e3o divulgar informa\u00f3\u00f3es internas a que tenha acedido no desempenho das suas fun\u00f3\u00e3es
  - d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
  - e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
  - f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e asseada;
  - g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
  - h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos clientes;
  - i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
  - j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos clientes;
  - k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

#### NORMA 37 ª - DIREITOS E DEVERES DO VOI LINTÁRIO

1 - Direitos do Voluntário	S E DEVERES DO VOLUNTARIO
a) Conhecer o regulamento interno do A	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq	João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 24 de28

respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da situação real do agregado;

- 2 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos e após efectuar a diligências necessárias, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 3 A falta de documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- 4 A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### NORMA 40. ª - COMPARTICIPAÇÕES

1 - O valor da comparticipação mensal no CENTRO DE DIA - CASA DA ALEGRIA determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 45% e 60% de acordo com os serviços contratualizados e conforme a tabela a seguir.

#### Pacote CDBásico:

- ✓ Atividades terapeûticas e TNF (Norma 23<sup>a</sup>)
- ✓ Alimentação (Norma 24ª ponto 2 : almoço e lanche)
- ✓ Cuidados de Higiene e Imagem: cuidados básicos (Norma 25ª ponto 1)
- ✓ Administração de Medicação (Norma 27<sup>a</sup>)

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

	5 dias de	5 dias de	6 dias de	7 dias de
Serviços	frequência sem	frequência com	frequência	frequência
	dias de fim de	dias de fim de	<del>1</del>	
	semana	semana		
CDBásico	45%	50%	55%	60%

#### Serviços Extras:

- ✓ Prologamento de Horário (Norma 19ª ponto 3)
- ✓ Alimentação (Norma 24ª ponto 3: pequeno-almoço e/ou jantar)
- ✓ Cuidados de Higiene e Imagem (Norma 25ª ponto 4)
- √ Tratamento de roupa de uso pessoal (Norma 26ª)
- √ Transporte (Norma 30<sup>a</sup>)
- ✓ Equipamentos e produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (Norma 31ª)
- ✓ Outros Serviços (Norma 32ª)

O CSVH disponibiliza estes serviços extras em função das necessidades e solicitações do cliente, encontrando-se definido em tabela própria os valores a cobrar pela sua prestação.

2 - As alterações à tabela serão comunicadas com 30 dias de antecedência.

3 - Para clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação

O Presidente da Direção O Presidente da Assembleia - Jorge Pereira, Arg. -- Joao Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA
Edição: 1
Revisão: 0
Página 23 de28

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.

- De capitais rendimentos definidos no art.o 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
- 3 Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - À despesa é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 4 Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
  - · Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3° grau;
  - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

- Jorge Pereira, Arg. -

- Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotantes, adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

NORMA 39." - PROVA DI	OS KENDIMENTO E DESPESAS
1 - A prova dos rendimentos do cliente é feit	ta mediante a apresentação da declaração de IRS,
O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, pr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 26 de28

- 4 Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 5 Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### NORMA 44. a - CADUCIDADE

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- Se verifica ausência do cliente superior a 30 (trinta) dias sem justificação;
- Se verifica a morte do cliente.

### NORMA 45.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO

- 1 O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- 2 O contrato pode, ainda, ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais, ou seja, fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição;
- 3 A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.

## CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

## NORMA 46.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

- 1 O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus clientes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras / criativas para a realização de atividades.
- 2 Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos sempre que solicitado.
- 3 O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua auto-estima ou corrigir um defeito.

Através do Elogio O CSVH pretende recolher as ações dos seus clientes / familiares / visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa / colaborador e/ou grupo de trabalho.

Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

O Presidente da Direção - Jorge Pereira, Arq. - O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 25 de28

## NORMA 41.ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1 Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- 2 As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Para o efeito será solicitada a prova dos rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade aplicável.

#### NORMA 42. a - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1 O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou através de transferência bancária, mediante entrega do respetivo recibo;
- 2 O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no aquando do pagamento da mensalidade referida no ponto 1;
- 3 O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%, acrescidos de 10%, se forem passados 22 (vinte e dois) dias do prazo limite. Os juros acumulam mensalmente;
- 4 Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta dias), a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
- 5 Em caso de falecimento do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 50% do valor da mensalidade. Caso o falecimento ocorra depois do dia 15 deve pagar a mensalidade na sua totalidade;
- 6 Em caso de admissão do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15, pagará 50% do valor da mensalidade acordada.

#### CAPÍTULO VII - DO CONTRATO

### NORMA 43.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1 É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal ou acompanhante de maior, no qual constam os direitos e obrigações das partes;
- 2 O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente no CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA;
- 3 As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão:

O Presidențe de Direção	O Presidente da Assembleia,
AL 1	o riesidente da assembleia,
- Jorge Pereira, Arq	- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 27 de28

#### NORMA 47.ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1. O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
- 3. A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direcção Técnica do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA.

### NORMA 48.ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1 O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA CASA DA ALEGRIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2 Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3 Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações, estas serão dadas a conhecer da mesma forma.

### NORMA 49.ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

#### NORMA 50. a - ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2020.

Deliberação da Direção - de 21 de Agosto de 2019

- Jorge Pereira, Arq. -

Deliberação da Assembleia Geral - de 18 de Setembro de 2019

O Presidente,

- João Luis Nogueira, Dr

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. 
- João Luis Nogueira, Dr -



Código: RI.CDCA Edição: 1 Revisão: 0 Página 28 de28

DIA - CASA DA ALEGRIA declara que tomo	cliente/familiar (*) do cliente do CENTRO DE ou conhecimento das informações descritas no endo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir
*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir	o contrato
, de	de 20
(Assinatura do cliente/familiar do cliente)	
O Presidențe da Direção	9 Presidente da Assembleia,