



Handwritten signature

REGULAMENTO **INTERNO**

COMPLEXO SOCIAL

Centro de Dia (Sede)

(Versão Específica)



ÍNDICE

CAPÍTULO I - Disposições Gerais	5
SECÇÃO I - Estrutura Geral Complexo Social.....	5
SECÇÃO II - Trabalhadores - Direitos, Deveres e Definição de Funções	10
SECÇÃO III - Direitos, Deveres das Famílias e/ou Responsáveis dos Utentes e Obrigações do Complexo.....	13
SECÇÃO IV - Medidas de Segurança.....	17
CAPÍTULO II - Estrutura Específica - Centro de Dia (Sede)	21
SECÇÃO I - Denominação e Fins da Resposta Social	21
SECÇÃO II - Processo de Candidatura e Admissão de Utentes	24
SECÇÃO III - Participação do Utente	30
SECÇÃO IV - Condições Gerais de Funcionamento	37
SECÇÃO V - Culto Católico e Outros	42
SECÇÃO VI - Saídas ou Pedidos de Ausência e outras Obrigações do Utente	42
SECÇÃO VII - Interrupção e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços	43
CAPÍTULO III - Disposições Finais	21
ANEXOS	
Organograma.....	49
Departamentos.....	50



CAPÍTULO I - Disposições Gerais

SECÇÃO I - Estrutura Geral | Complexo Social

Art. 1º

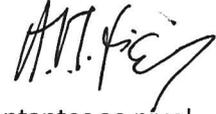
Âmbito de Aplicação

1. O presente Regulamento contempla as **normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, das várias respostas sociais** que integram o **Complexo Social da Santa Casa da Misericórdia de Arganil**.
2. A aplicação do presente documento é extensível, na matéria aplicável, de igual modo, aos familiares, trabalhadores e outras pessoas com as quais os cidadãos integrados nas respostas sociais em causa estabeleçam relações.
3. A supervisão, controlo, fiscalização e delineação de políticas referentes ao Complexo, bem como a fiscalização do presente regulamento, compete à Mesa Administrativa da Santa Casa de Misericórdia de Arganil, ou ao(s) elemento(s) por este Órgão indicado(s).

Art. 2º

Objetivos do Regulamento

1. O presente regulamento deve ser entendido como sendo um **instrumento que visa agilizar o funcionamento dos serviços**, de modo a garantir o bem-estar dos beneficiários integrados nas várias respostas sociais e, ao mesmo tempo, que seja capaz de **responsabilizar a prestação de cuidados** por parte dos trabalhadores da Instituição.
2. O presente Regulamento Interno visa:
 - 2.1. Promover o **respeito pelos direitos dos utentes** e demais interessados;
 - 2.2. Assegurar a divulgação e o **cumprimento das regras de funcionamento** do Complexo Social;



- 2.3. Promover a **participação ativa** de todos os utentes e/ou seus representantes ao nível da dinamização das respostas sociais.

Art. 3º

Valores, Missão e Visão

1. A Santa Casa é uma Misericórdia com estatuto de **Instituição Particular de Solidariedade Social**, registada no livro da Irmandade das Misericórdias na folha 64 e 64 verso, sob registo 50/82, sendo composta na sua estrutura operacional por três grandes áreas de atuação, às quais foram atribuídas as designações de: **Complexo Social, Complexo de Saúde e Complexo Desportivo e Cultural**.
2. O desempenho das suas atividades é feito com respeito pela natureza histórica da Instituição, seus Compromissos, respetivos Regulamentos Internos, orientações da União das Misericórdias Portuguesas, Lei de Bases da Economia Social e das Entidades com tutela (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social/ Ministério da Saúde), conforme a sua área de atuação.
3. O funcionamento das suas respostas sociais, assim como o desenvolvimento da sua ação pauta-se pelo **respeito dos seus valores, da sua missão e pela posse de uma visão**.

3.1. Valores

- 3.1.1. A Misericórdia promove os valores do Humanismo Cristão, através de uma **solidariedade de cariz global e universal**, tendo por base as **14 Obras de Misericórdia, 7 corporais, 7 espirituais**, que abrangem todos os Homens, sem discriminação e o Homem no seu todo, em corpo e espírito, procurando atingir os seguintes aspetos:

- a) **Eficiência;**
- b) **Eficácia;**
- c) **Qualidade;**
- d) **Sustentabilidade;**
- e) **Melhoria contínua;**
- f) **Visão holística da pessoa;**
- g) **Inter/multidisciplinaridade;**



- h) **Individualidade;**
- i) **Humanização.**

3.1.2. Para tal assumirá o desenvolvimento das seguintes estratégias:

- a) **Eficiência, eficácia, qualidade e sustentabilidade** tendo por base uma economia de escala, assente na maximização de resultados e recursos institucionais;
- b) **Garantia da satisfação e qualidade de vida**, mesmo em situações irrecuperáveis, a respeito da dignidade, preservação da identidade, privacidade, informação, não-discriminação, integridade física e moral, exercício de cidadania e consentimento informado das intervenções efetuadas.
- c) **Melhoria contínua da qualidade** na prestação dos cuidados, inter/multidisciplinarmente;
- d) **Visão holística do Homem e avaliação integral das necessidades** de cada cidadão com definição periódica de metas de promoção, de recuperação contínua ou manutenção de autonomia e bem-estar;
- e) **Prestação individualizada**, humanizada e integrada de cuidados de saúde e apoio social de qualidade, à pessoa idosa e/ou em situação de dependência;
- f) **Participação e co-responsabilização** dos utentes e seus familiares/cuidadores informais ou representante legal em todo o processo;
- g) **Satisfazer as necessidades dos utentes** visando a promoção do equilíbrio biopsicossocial;
- h) **Complementaridade e dinâmica dos vários parceiros**, nomeadamente entre a entidade prestadora, entidades coordenadoras Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Ministério da Saúde, os profissionais de saúde e de apoio social, utente família e cuidador informal;
- i) **Avaliação, divulgação e dinamização das boas práticas institucionais.**



3.2. Missão

3.2.1. Assegurar:

- a) Um conjunto de **cuidados de apoio social e de saúde de qualidade**;
- b) A **promoção, a autonomia e a qualidade de vida** a todos os utentes e sociedade em geral;
- c) A **proteção dos cidadãos** na velhice/ou em situação de dependência, **apoio a famílias, crianças e jovens**;
- d) O **aumento da funcionalidade** da pessoa em situação de dependência;
- e) Um processo ativo e contínuo de **reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social**.

3.3. Visão

3.3.1. Ser uma instituição reconhecida socialmente:

- a) Pela **excelência dos apoios e cuidados** prestados nas suas diversas valências;
- b) Pela promoção de uma **cultura de aprendizagem e aperfeiçoamento** contínuo;
- c) Pelo incentivo à adoção das **melhores práticas**;
- d) Pela orientação para a **obtenção de resultados sociais e/ou de saúde**;
- e) Para a **satisfação** dos utentes, profissionais, familiares, parceiros e comunidade;
- f) Pela procura de um modelo de proteção e intervenção social, privilegiando uma **visão integrada do ser humano**.



Art. 4º

Natureza do Complexo Social

1. O Complexo Social, adiante Complexo, é constituído pelas respostas sociais de **Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Centro de Dia (CD), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) e demais serviços de apoio**, estando integradas na Santa Casa de Misericórdia de Arganil, entidade com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente ereta e reconhecida pelas entidades competentes do Estado.
2. Estão também sediados no Complexo o desenvolvimento **de projetos de intervenção social e comunitária**, bem como as **estruturas de promoção de parcerias** com várias entidades, sejam elas públicas ou privadas.

Art. 5º

Objetivos do Complexo Social

1. São objetivos do Complexo os **fins consignados no Compromisso da Santa Casa de Misericórdia de Arganil**, quer no âmbito da Segurança Social, quer no âmbito das outras áreas de atuação previstas no citado documento.
2. O Complexo tem ainda como objetivo **possibilitar a dignificação do idoso no seu quotidiano e promover o seu bem-estar**, respetivamente através da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, do Centro de Dia e do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. É também objetivo do Complexo promover, de modo equilibrado, **o desenvolvimento pedagógico, psíquico e físico, das crianças, jovens**, bem como prestar apoio às respetivas famílias, por meio da resposta social de Centro de Atividades de Tempos Livres.
4. Propõe-se a Instituição, dentro das suas possibilidades, **proporcionar condições para a prática religiosa de cada cidadão utente**, com respeito pela diversidade religiosa.



Art. 6º

Modelo Geral de Funcionamento

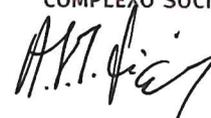
1. O modelo aplicado de funcionamento assenta e caracteriza-se pela **partilha de recursos e a utilização acoplada de serviços comuns**, obedecendo a uma ótica racional de gestão de meios, visando a sustentabilidade institucional e com esta assegurar a prática da solidariedade.

SECÇÃO II - Trabalhadores - Direitos, Deveres e Definição de Funções

Art. 7º

Direitos dos Trabalhadores

1. O princípio subjacente ao funcionamento do Complexo e por conseguinte dos trabalhadores que nele operam é o de que deve ser **colocado em primeiro lugar o bem-estar dos utentes**, e como tal deve ser promovida uma **cultura de dedicação a uma causa de bem servir**.
2. É também aceite que o Setor a que pertence a Santa Casa da Misericórdia de Arganil, é o **Setor Cooperativo e Social**, pelo que a atividade desenvolvida no Complexo não se confunde com o Setor Público ou com o Setor Privado, enquadrando-se na **Rede Solidária**, sem prejuízo de outras atividades desenvolvidas e previstas na Lei de Bases da Economia Social.
3. São direitos dos trabalhadores do Complexo, os presentes nas **regulamentações específicas aplicáveis às Misericórdias e ao Setor Social e Solidário**.
4. É ainda direito dos trabalhadores a **toma de uma refeição fornecida pela Instituição**, por cada período de trabalho diário.
5. No caso de haver um trabalhador cujo horário possa coincidir com dois períodos e desde que o volume de horas não exceda o aplicável à respetiva categoria, apenas pode usufruir de uma refeição.



6. A **refeição fornecida ao trabalhador** no Complexo corresponde ao estipulado na ementa afixada, sendo que o fornecimento de refeição diferente do consignado na mesma, carece de apresentação de indicação médica ou indicação de técnico nutricionista atestando essa necessidade.
7. O fornecimento da refeição indicada nos pontos anteriores **substitui-se ao subsídio de refeição**, pelo que a recusa da toma da mesma, não implica o pagamento compensatório nem outra alternativa à recusa.
8. Qualquer outra refeição é da responsabilidade do trabalhador, devendo o mesmo ter em conta que a toma desta não deverá prejudicar a prestação de serviços ao utente, assim como o normal funcionamento do Complexo.
9. **São deveres da entidade patronal os consignados legalmente acerca desta matéria**, com especial enfoque nos seguintes pressupostos: **pagar pontualmente a retribuição na forma devida**, não dificultar a atividade sindical nos termos legais, emitir certificados de tempo de serviço conforme a legislação em vigor, respeitar a dignidade e individualidade dos seus trabalhadores e desde que esta não coloque em causa a funcionalidade dos serviços e o bem-estar dos seus utentes.

Art.8º

Deveres dos Trabalhadores

1. São deveres do pessoal: **respeitar e tratar com urbanidade a Instituição**, seus representantes e utentes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e demais pessoas; comparecer ao serviço com **assiduidade**, realizar o trabalho com **zelo e diligência**; **zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição**; **contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição** de modo a assegurar o seu funcionamento; **aperfeiçoar aptidões profissionais**, designadamente participando com interesse em ações de formação.
2. São ainda deveres do pessoal **respeitar as pausas** consagradas no acordo subscrito pela Misericórdia de Arganil, as quais se efetivam após períodos de trabalho nunca inferior a cinco horas seguidas, excetuando-se aqueles devidamente autorizadas pela Mesa Administrativa ou pelas estruturas hierárquicas dotadas de poder para o efeito.



3. São ainda deveres do pessoal não fumar no interior dos edifícios do Complexo. No exterior deste os trabalhadores deverão zelar pela adequada limpeza dos espaços utilizados para o efeito.
4. **Não utilizar instrumentos pessoais eletromagnéticos**, exceto os indispensáveis e necessários à execução das tarefas, bem como não utilizar aparelhos de comunicação no interior do Complexo, com exceção dos decorrentes do normal funcionamento dos serviços e devidamente autorizados.

Art. 9º

Definição de Funções

1. A definição das funções e a moldura do quadro de pessoal rege-se pelo legalmente **definido pelo Ministério da Tutela e pelo Acordo de Trabalho assinado pela Santa Casa da Misericórdia de Arganil** e pelas necessidades verificadas e os recursos disponíveis.
2. Para melhor serem organizados os serviços e clarificados os canais de comunicação, a Santa Casa da Misericórdia de Arganil tem aprovado **Organograma** também aplicável ao Complexo.
3. A delineação dos horários do pessoal adstrito aos vários serviços terá em conta os **períodos de funcionamento dos mesmos e o bem-estar dos utentes**, sem prejuízo do disposto nos normativos gerais sobre regulamentação do trabalho.



**SECÇÃO III - Direitos, Deveres das Famílias e/ou Responsáveis dos Utentes e
Obrigações do Complexo**

Art. 10º

Direitos das Família e/ou Responsáveis

1. **O responsável é a pessoa familiar, ou não, do utente**, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
2. São direitos das famílias e/ou responsáveis dos utentes o que legalmente houver consignado sobre a matéria.
3. Sem prejuízo do número anterior, as famílias e/ou responsáveis dos utentes do Complexo, têm como direitos:
 - 3.1. **Direito ao acompanhamento** da situação dos familiares integrados nas várias respostas sociais;
 - 3.2. **Direito à privacidade** de todos os elementos e dados sobre o seu familiar;
 - 3.3. **Direito a serem ouvidos na tomada de decisões** que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
 - 3.4. **Direito a cessar os acordos com a Instituição em causa**, tendo em conta o que tiver sido previamente estipulado entre a Instituição e a família em acordo ou contrato;
 - 3.5. **Direito às visitas**, quando aplicável, nos períodos regulamentados;
 - 3.6. É ainda salvaguardado o **direito de reclamação ou sugestão das famílias e/ou responsáveis dos utentes**, através da existência do livro de reclamação e impresso de sugestões.



Art. 11º

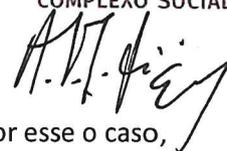
Deveres das Famílias e/ou Responsáveis

1. São deveres das famílias e/ou responsáveis dos utentes, o que existir legalmente estipulado sobre a matéria.
2. Sem prejuízo do definido no número anterior, são também deveres:
 - 2.1. **Manter uma ligação estável e periódica ao familiar/utente** integrado em qualquer das respostas sociais, temporária ou permanentemente;
 - 2.2. **Informar a Equipa Técnica**, sobre qualquer alteração ou situação capaz de influenciar o comportamento do utente;
 - 2.3. **Assegurar solidariamente as participações acordadas**, nomeadamente a componente de participação familiar, bem como as despesas não suportadas pelo Complexo/Resposta Social;
 - 2.4. **Assumir as responsabilidades** inerentes, caso a presença do seu familiar|utente no Complexo coloque em causa a segurança dos restantes cidadãos integrados na respetiva resposta social.

Art. 12º

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes o que legalmente houver consignado sobre a matéria.
2. Sem prejuízo do número anterior, o utente tem direito a:
 - 2.1. **Ser tratado no respeito pelos valores da dignidade humana** pelos demais utentes, trabalhadores e direção da Misericórdia;
 - 2.2. **Ser guardada confidencialidade** de toda a informação e dados pessoais;
 - 2.3. **Receber os serviços contratualizados** apropriados à sua situação de saúde, com qualidade, bem como ser devidamente informado sobre a sua evolução;
 - 2.4. **Participar na vida do Complexo**, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;



- 2.5. Terem asseguradas **boas condições de institucionalização**, quando for esse o caso, adequada à sua situação tanto do ponto de vista física como moral.
- 2.6. **Inviolabilidade da correspondência e do domicílio**, quando aplicável, não sendo neste último caso possível proceder a alterações de objetos e deslocação dos mesmos sem a devida permissão do utente;
- 2.7. A **informação dos seus familiares** de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente;
- 2.8. **Segurança da chave do seu domicílio**, quando entregue à guarda dos trabalhadores ou da Instituição;
- 2.9. **Usufruir do plano de cuidados** de serviços estabelecidos;
- 2.10. **Exigir qualidade nos serviços prestados**;
- 2.11. **Acesso à ementa semanal**, quando a alimentação seja um dos serviços prestados.

Art. 13º

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes o que existe legalmente estipulado sobre essa matéria.
2. Sem prejuízo do definido no número anterior, são também deveres:
 - 2.1. **Cumprir com as normas** deste regulamento;
 - 2.2. **Prestar as informações necessárias ao desempenho adequado e em segurança do serviço**, bem como informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
 - 2.3. **Pagar as mensalidades** durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
 - 2.4. **Evitar conflitos e respeitar os demais** utentes e trabalhadores;
 - 2.5. **Participar**, na medida dos seus interesses e possibilidades, **nas atividades desenvolvidas**;
 - 2.6. **Obedecer à escala de banho** estabelecida, no caso das respostas ERPI, CD e SAD, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
 - 2.7. **Zelar pela conservação dos espaços do Complexo Social**, bem como colaborar para que estes se mantenham sobre o desejado asseio e arrumo;



- 2.8. **Dar conhecimento e reclamar** junto do Diretor Técnico, ou Técnico Responsável, de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/trabalhadores, quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Art. 14º

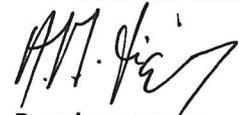
Direitos da Instituição

1. São direitos da Misericórdia:
 - 1.1. Exigir dos utentes o **cumprimento da presente Regulamento;**
 - 1.2. **Encaminhar o utente para outra resposta social**, que a legislação considere adequada e viável quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos trabalhadores em articulação com os familiares e/ou responsável pelo utente;
 - 1.3. **Ser retribuída pelos serviços** prestados, nos termos do contrato celebrado com utente e família e do presente Regulamento.

Art. 15º

Deveres da Instituição

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se, de acordo com a natureza e especificidade de cada resposta social:
 - 1.1. **Garantir o adequado funcionamento das respostas sociais, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana**, promovendo a sua **participação na vida da Instituição;**
 - 1.2. **Promover serviços individualizados e personalizados** aos utentes, dentro do âmbito das suas competências e dos recursos disponíveis;
 - 1.3. Assegurar uma **estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada** ao desenvolvimento das atividades das respostas sociais sem desconsiderar os fatores de sustentabilidade da Instituição;



- 1.4. **Dar conhecimento a cada utente e fornecer um exemplar deste Regulamento** no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- 1.5. **Planificar atempadamente as atividades de ocupação diária** a desenvolver no Complexo;
- 1.6. Organizar um **processo individual por utente**;
- 1.7. Afixar, em local visível, **o mapa das ementas e o horário das visitas**;
- 1.8. **Proporcionar serviços de barbearia, de cabeleireiro e estética**, quando solicitados e desde que haja disponibilidade para o efeito, sempre considerados serviços extra e como tal serão cobrados de acordo com tabela de preços em vigor na instituição;
- 1.9. **Facultar ao utente o acesso** a elementos lúdicos, audiovisuais e informáticos, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos, de acordo com as possibilidades;
- 1.10. **Potenciar a participação do utente** na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- 1.11. **Ter Livro de Reclamações e impresso para sugestões**, onde é salvaguardado o **direito de reclamação ou sugestão** dos utentes e/ou familiares;
- 1.12. **Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários** quando existente e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

SECÇÃO IV - Medidas de Segurança

Art. 16º

Seguros Obrigatórios para Pessoal e Utentes

1. Compete à Instituição garantir a **existência de seguro contra acidentes e outros considerados obrigatórios**, segurando quer os trabalhadores quer os próprios utentes, neste último caso quando aplicável e possível, face à oferta dos produtos das seguradoras.



2. Pode a Instituição integrar na mensalidade do utente uma verba para o custeamento do prémio inerente ao seguro e desde que para o efeito tal fique contemplado em acordo ou contrato estabelecido.

Art. 17º

Medidas de Segurança

1. São consideradas medidas de segurança as consignadas em diploma legal, competindo à Instituição a aplicação das mesmas, com as devidas adaptações à realidade dos edifícios que constituem o Complexo.
2. Compete aos trabalhadores, mediante a responsabilização dos atos praticados no decorrer das suas funções, contribuir para **minimizar o risco de acidentes**.
3. Compete à Instituição vistoriar periodicamente e manter em bom estado os sistemas de segurança existentes contra incêndios, bem como outras estruturas inerentes ao funcionamento do Complexo.
4. Face às condições específicas do Complexo, quer em termos de localização, quer em termos de estruturas de apoio existentes, e apesar das medidas de segurança implantadas, deve ter-se especial atenção com:
 - a) **Risco de Incêndio**
 - Evitar queimar material inflamável;
 - Evitar foguear em áreas arborizadas ou zonas fechadas;
 - Não fumar no interior das instalações;
 - Manter em boas condições as “carnagens” do material elétrico.
 - b) **Risco de quedas**
 - Não deixar as janelas do edifício abertas mais do que o indispensável para limpeza e arejamento das instalações, de preferência quando os utentes se encontram nas salas do rés-do-chão;
 - Não permitir aos utentes a abertura das janelas;
 - Evitar a frequência de locais de grande altitude e instabilidade por parte dos utentes e reduzir ao mínimo indispensável o mesmo em relação aos trabalhadores.

**c) Risco de Explosão**

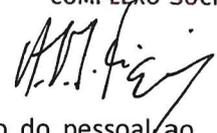
- Ter atenção às torneiras do gás;
- Não aproximar, nem foguear junto ao espaço onde se localiza o depósito de gás.

Art. 18º**Circulação dos utentes**

1. **É permitida a livre circulação dos utentes no interior do Complexo, excetuando-se as áreas de serviço cujo acesso é restrito.** Nestas a circulação de utentes só poderá efetuar-se em companhia dos trabalhadores.
2. **É permitido aos utentes a circulação no exterior do recinto do Complexo,** sozinhos ou acompanhados, de acordo com as suas capacidades, ou integrados na realização de atividades no exterior ou ainda na companhia de trabalhadores ou familiares, com exceção da aplicação das normas decorrentes de planos de contingência em vigor, designadamente relacionados com situações de pandemia entre outras.

Art. 19º**Orientações Sumárias em Caso de Acidente ou Agressões**

1. Em situações de risco, há que distinguir rapidamente a gravidade das mesmas devendo manter-se o discernimento e a calma necessários, destinados a uma rápida avaliação do sucedido bem como as suas proporções.
2. Em caso de acidentes pessoais deverão prestar-se os **primeiros socorros**, caso haja conhecimento sobre a aplicação dos mesmos, ligando-se de seguida o número dos Bombeiros ou emergência nacional, solicitando auxílio. O corpo acidentado entretanto deve ser imobilizado até chegar pessoal qualificado.
3. Em caso de calamidade e risco iminente de pessoas e bens, deverão as primeiras ser **evacuadas para local seguro**, até serem socorridas e a situação resolvida.
4. Deverão ser, ainda, desenvolvidos esforços para a realização de **simulacros de situações de emergência**.



5. A Instituição deve promover ações de formação, visando a qualificação do pessoal ao serviço no Complexo.
6. Na eventualidade de ocorrência de **situações de agressão entre utentes**, o técnico designado para o acompanhamento dos mesmos, de acordo com a resposta social em questão, adequará os **procedimentos necessários à resolução do conflito**, articulando com o Diretor Técnico e restante equipa técnica.
7. Aquando da ausência do Diretor Técnico, o técnico em presença deverá decidir em tempo útil sobre a situação problema, informando posteriormente o Diretor Técnico e, de acordo com a avaliação técnica, informar o Diretor Geral e a Mesa Administrativa.
8. Em situações excecionais de ausência de pessoal técnico especializado, deverão os restantes trabalhadores salvaguardar a integridade física e psicológica do (s) agredido (s), afastando as partes em conflito para espaços distintos, informando imediatamente, no caso de não resolução do conflito, os elementos indicados para o efeito.
9. Em caso de urgência e risco iminente, quer para utentes quer para trabalhadores ou outros, o trabalhador em presença deverá assumir a tomada de uma decisão, incluindo-se aqui o pedido de auxílio das estruturas oficiais mais indicadas à situação, registando o sucedido em livro próprio e informando hierarquicamente.
10. Deverá existir uma ficha de ocorrência, que será parte integrante do processo social / individual dos utentes, de modo a ter-se atualizada a evolução do mesmo e o seu historial.
11. Nos casos de maus tratos, obviamente não permitidos pela Mesa, ou suspeita dos mesmos, perpetrados por trabalhadores e ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, deverão ser efetuadas averiguações, informando-se a Mesa Administrativa sobre as mesmas que atuará de acordo com os resultados das averiguações efetuadas, incluindo-se os procedimentos legais, eventualmente, necessários.
12. A ficha de ocorrências individual, engloba também a possibilidade de registo / relato do referido no ponto anterior.



CAPÍTULO III - Estrutura Específica

Centro de Dia (Sede) | CD

SECÇÃO I - Denominação e Fins da Resposta Social

Art. 56º

Definição da Resposta Social

1. O Centro de Dia (CD) é uma resposta social, destinada a pessoas idosas de ambos os sexos, que **proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.**
2. O Centro de Dia de Sede tem uma capacidade de **50 utentes.**

Art. 57º

Legislação Aplicável

1. O funcionamento do CD é balizado pelos princípios gerais elencados no Compromisso da Misericórdia, no presente regulamento, bem como nos normativos e pressupostos legais aplicáveis, nomeadamente:
 - a) **Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional, quando aplicável;**
 - b) **Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro e pela Lei nº76/2015, de 28 de julho, que aprova os Estatuto das IPSS;**
 - c) **Portaria 196-A/2015, de 1 de julho na versão republicada com as alterações pela portaria 218-D/2019, de 15 de julho, com a redação dada pela Portaria nº**



296/2016, de 28 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;

- d) **Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário** em vigor;
- e) **Circulares de Orientação Técnica** acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- f) **Acordo Coletivo de Trabalho** em vigor;
- g) **Acordo de Cooperação** em vigor;
- h) **Demais legislação** em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.
- i) A identificação da legislação, circulares de orientação técnica e demais instrumentos regulamentares aplicáveis no âmbito da cooperação será disponibilizada sempre que solicitada pelo utente/família.

Art. 58º

Objetivos da Resposta Social

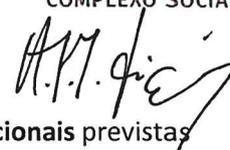
1. O CD tem como objetivos:
 - a) Contribuir para a **melhoria da qualidade de vida** dos indivíduos e das famílias;
 - b) **Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;**
 - c) Assegurar aos indivíduos serviços que permitam a **satisfação das necessidades básicas;**
 - d) **Prestar cuidados** de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos, de modo a contribuir para o seu **equilíbrio e bem-estar;**
 - e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu **meio habitual de vida;**
 - f) Fomentar sentimentos de **interação, autoestima e segurança**, bem como a promoção da continuidade das suas **relações familiares e/ou com a comunidade;**
 - g) Colaborar e/ou assegurar o **acesso à prestação de cuidados de saúde;**
 - h) Contribuir para a estabilização e o **retardamento do processo de envelhecimento e de internamento em ERPI.**



Art. 59º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CD assegura a **prestação de um conjunto de serviços** destinados à **melhoria da qualidade de vida dos utentes**, designadamente:
 - a) **Fornecimento e apoio nas refeições**, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Cuidados de Imagem;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) **Atividades de animação e socialização**, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade e atividades ocupacionais;
 - h) **Serviço de enfermagem**;
 - i) **Acompanhamento do utente ao exterior**, quando possível;
 - j) **Serviço de Teleassistência**;
 - k) **Sensibilização dos familiares e cuidadores informais** para a prestação de cuidados aos utentes;
 - l) **Preparação e controle da medicação**;
 - m) Poderá, ainda, **assegurar transporte do domicílio para o CD e do CD para o domicílio**, desde que assegurados os recursos para esse efeito, **não sendo um serviço considerado obrigatório**;
 - n) **Transporte do CD para o Centro de Saúde**, para tratamentos e consultas de saúde familiar, quando possível como serviço adicional, que poderá ser cobrado;
2. **A prestação de serviços ou atividades depende da capacidade da Instituição.**
3. O CD promove, ainda, as seguintes **atividades**:



- a) **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais** previstas no plano de atividades que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- b) **Celebração de datas festivas** (Carnaval, Páscoa, Santos Populares, S. Martinho, Natal etc.);
- c) **Organização de passeios** a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos;
- d) Iniciativas que permitam a **aproximação dos familiares dos utentes à instituição**.

SECÇÃO II - Processo de Candidatura e Admissão de Utentes

Art. 60º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a **estudar a situação sociofamiliar do candidato**, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso ou o responsável deverá dirigir-se ao Diretor Técnico ou Técnico Responsável nos respetivos dias de atendimento, preferencialmente mediante marcação prévia, a fim de ser **elaborado um processo de inscrição individual**. Deverá neste momento entregar **cópia dos seguintes documentos**:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Cartão de Cidadão;
 - c) Cartão de Contribuinte/Cartão de Cidadão;
 - d) Cartão de Saúde (SNS)/ Cartão de Cidadão;
 - e) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - f) Declaração anual de pensão, ou na ausência de rendimentos uma declaração comprovativa da Segurança Social;

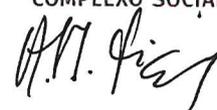


- g) Declaração médica comprovativa da não existência de doença infetocontagiosa aparente (em caso de não realização dos exames clínicos, pelo médico da Instituição);
3. **Em caso de admissão urgente**, pode ser dispensada a apresentação de candidatura, respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta;
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, período após o qual deverá proceder-se a nova inscrição.
5. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Art. 61º**Condições de Admissão**

1. São condições de admissão nesta resposta social:
- a) **Idade igual ou superior a 65 anos;**
 - b) **Vontade expressa** do mesmo em integrar a resposta social;
 - c) Não sofrer de doença infetocontagiosa ou mental que prejudique o normal funcionamento do estabelecimento.
 - d) Apresentar, o certificado de vacinação Covid-19 e teste RT-PCR com resultado negativo, até deliberação em contrário da mesa administrativa ou aplicação de outra medida substituta.
2. **Quando devidamente justificados** pela Mesa Administrativa podem ser **admitidos cidadãos com idade inferior a 65 anos.**

Art. 62º**Critérios de Priorização de Candidaturas**



1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os utentes inscritos, e apenas nessas situações, as candidaturas serão avaliadas com base na ponderação dos **critérios e subcritérios** seguidamente enunciados:

Critério	Subcritério	Pontuação
Situação Social	Insuficiência de recursos económicos.	4
	Condições habitacionais desadequadas às necessidades do cidadão candidato.	3
Suporte Social / Familiar	Retaguarda familiar insuficiente/inexistente.	3
	Isolamento social/geográfico.	2
	Situação de perigo e/ou negligência.	3
Relação com a Instituição	Frequência de outras respostas sociais da instituição (Centro de Dia/ Serviço de Apoio Domiciliário/ Unidade de Cuidados Continuados Integrados).	3
	Cidadãos com estatuto de Irmãos da Santa Casa da Misericórdia de Arganil e desde que em igualdade nos restantes critérios.	2

2. A Escala de Ponderação varia entre 0 e 20 pontos, sendo considerados como **prioritários os candidatos com a pontuação média mais elevada.**
3. Em caso de **empate, será priorizada a inscrição mais antiga.**
4. Quando devidamente justificados pela Equipa Técnica e **autorizados pela Mesa Administrativa**, podem ser admitidos cidadãos com **idade inferior a 65 anos.**
5. Em todo o momento a **seleção de utentes** a admitir, terá de ser analisada segundo a capacidade, **as condições da resposta social** bem como dos **recursos disponíveis na mesma e a sustentabilidade da Instituição.**

Art. 63º

Base de Dados relativa às Inscrições

1. O CD não possui uma lista de espera, mas antes uma **base de dados onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes**, para, posteriormente, proceder à admissão, com respeito pela situação social e equilíbrio com a necessidade de sustentabilidade da Instituição.



Art. 64º

Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada na base de dados interna e avaliada por parte do Diretor Técnico e/ou Técnico Responsável afeto à ERPI, a quem compete elaborar a **informação de serviço** a submeter à apreciação do Diretor Geral e deliberação da Mesa Administrativa da Instituição. A referida informação deverá contemplar uma breve descrição da situação do candidato, assim como a avaliação das condições e critérios de admissão consignados no presente regulamento.
2. Nos casos em que a decisão emitida pelo referido órgão seja favorável será a mesma **comunicada ao utente ou representante legal no prazo de 7 dias, pela via mais célere disponível;**
3. Após decisão de admissão, proceder-se-á à **abertura do Processo Individual e Familiar do Utente**, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados, mediante a execução de processo de avaliação e intervenção da área psicossocial e saúde.
4. No ato de admissão é **celebrado contrato social de alojamento e de prestação de serviços** que deverá ser assinado pelo utente e quando possível pelos familiares e/ou responsáveis, os quais assumem os respetivos deveres nele inscritos e os deveres dele decorrentes.

Art. 65º

Situações de Emergência Social

1. Em situações de emergência social, a admissão em CD será processada a **título provisório com parecer do Diretor Técnico e/ou Técnico Responsável e respetiva autorização do Diretor-Geral**, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Art. 66º



Processo de Acolhimento

1. A entrada do utente na resposta social deve ser efetuada, de preferência, nos dias úteis e dentro do horário de funcionamento administrativo.
2. A receção e o acolhimento do utente são feitos pelos elementos da **Equipa Técnica**, mediante a aplicação de um protocolo de admissão, que os acompanharão na visita às instalações.
3. Elaboração, decorridos 30 dias, do **Relatório do Programa de Acolhimento do Utente, posteriormente arquivado no processo individual.**
4. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento inicial, identificando e procurando ultrapassar as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação.
5. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade de rescindir o contrato, quer à instituição, quer ao utente.

Art. 67º

Processo Individual e Familiar do Utente

1. Cada utente terá um **registo individual**, no gabinete do Técnico Responsável, arquivado em local de fácil acesso à Direção Técnica e Serviço Administrativos, garantindo sempre a confidencialidade dos dados registados.
2. O Processo Individual e Familiar do Utente é constituído por um **conjunto de documentos e formulários internos**, designadamente:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;

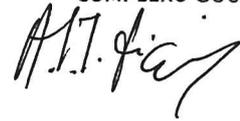


- i) Registo de períodos de ausência do CD bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
3. O mesmo utente terá aberto um **processo clínico** no qual estará inserida toda a informação médica, bem como a evolução do estado de saúde. No mesmo processo será efetuado o registo individual de **cuidados de enfermagem** sob a responsabilidade da equipa de enfermagem.
4. Do processo clínico é dado o devido conhecimento ao Diretor Técnico e/ou Técnico Responsável.
5. Mensalmente deverá ser remetida cópia dos Mapas de Frequência da resposta social, remetidos à Segurança Social por parte da direção técnica ou elemento substituto, para o Departamento de Planeamento e Administração, tendo em vista a monitorização das participações dessa entidade pública.

Art. 68º

Articulação com a Família e Comunidade

1. A família é peça fundamental na integração positiva do utente no Complexo da Instituição e no meio envolvente, deste modo deverá a Equipa Técnica quando conveniente promover:
- **Reuniões com os familiares;**
 - **Encontros convívios** envolvendo a própria comunidade;
 - Divulgação de formas de **promoção do bem-estar do utente;**
 - Potencializar a crescente **dignificação da pessoa idosa no seio da família.**



SECÇÃO III - Participação do Utente

Art. 69º

Conceitos Gerais

1. Tendo em vista a **responsabilização dos familiares e dos utentes e a própria viabilização do funcionamento da Instituição**, é estipulada uma participação mensal para os cidadãos integrados na resposta social e a respetiva família/descendentes e ou seus responsáveis, de acordo com o preceituado na **portaria 196-A/2015 de 1 de julho na versão republicada com as alteração pela portaria 218-D/2019 de 15 de julho**, sem prejuízo de futuras alterações.
2. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:
 - 2.1. Para a resposta social de CD o **agregado familiar a considerar é o utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares**, desde que vivam em economia comum, (a economia comum 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:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto, há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
 - 2.2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) **consideram-se os seguintes rendimentos**:
 - a) Do trabalho dependente;



- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações Sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) – 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;
 - Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - As importâncias relativas à cedência do 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 de partes comuns de prédios.
 - Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
 - O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- g) De capitais;
 - Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos



bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

- Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.3. Para apuramento do montante do **rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;**

2.4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) **consideram-se as seguintes despesas fixas:**

- a) O 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) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

3. Compete ao candidato a utente, ou seu familiar responsável, ou representante legal, proceder à entrega dos documentos enunciados para o respetivo cálculo, das participações do utente e família.



Art. 70º

Determinação da Comparticipação do Utente

1. A comparticipação do utente é calculada de acordo com a **legislação em vigor** e encontra-se **afixada em local visível**.
2. A comparticipação familiar mensal devida pela utilização dos serviços de CD, é determinada pela aplicação de uma **percentagem sobre o rendimento "per capita"** do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela de comparticipações:

Tipo de Frequência	Percentagem a aplicar
Almoço e Lanche	45%
Almoço, Lanche e Jantar	60%

3. **A exclusão**, por parte do utente, familiar responsável ou representante legal, de **alguns dos serviços constantes da tabela de comparticipações**, **poderá não implicar a redução do valor da comparticipação mensal**.
4. A comparticipação determinada **não contempla os serviços** seguidamente enunciados:
 - a) Aquisição de medicação;
 - b) Aquisição de material de incontinência (ex. fraldas, pensos);
 - c) Consultas com médicos especialistas;
 - d) Sessões de fisioterapia individualizada;
 - e) Realização de análises clínicas e de exames complementares de diagnóstico;
 - f) Despesas com vestuário;
 - g) Taxas moderadoras;
 - h) Transporte em táxi ou ambulância;
 - i) Transporte a consultas fora do concelho em viatura da instituição;
 - j) Despesas inerentes ao falecimento;
 - k) Despesas relacionadas com atividades culturais, tais como, ingressos em museus, espetáculos e outros;
 - l) Outras despesas não compatíveis com a natureza da resposta social e dos serviços assegurados, bem como serviços especializados;
 - m) Tudo o que não estiver, previsto no contrato de prestação de serviços;
5. A utilização dos serviços enunciados da tabela do n.º 2, serve apenas de referência para o cálculo da mensalidade, podendo no entanto a instituição aplicar um percentual



- diminutivo do estabelecido na tabela, mediante informação técnica quando o utente solicite outros serviços para além dos que estão estabelecidos na mesma.
- a) 2 Serviços que não incluam modalidade de refeições – 20% a 30%
 - b) 4 Serviços que não incluam modalidade de refeições – 30% a 45%
6. **O pagamento dos serviços previstos no n.º 4, quando assegurados pela Instituição, será feito no mês seguinte** ao da prestação desse serviço, até ao dia fixado para pagamento da comparticipação familiar.
7. Em caso de inexistência de qualquer pensão, a referência passa a ser o rendimento *per capita* do agregado que acolheu o candidato até à data de admissão na resposta social em questão, ou outros rendimentos possuídos pelo mesmo.
8. Nos casos em que se **verifiquem situações sociais caracterizadas por uma grave carência económica, poderá a Instituição reduzir a comparticipação do utente**, definida caso a caso, e mediante informação técnica.

Art. 71º**Fórmula de Cálculo: Rendimento *Per Capita***

1. Para efeito de cálculo do rendimento *per capita*, destinado à definição dos montantes de comparticipação do utente e ou família, considera-se o agregado como sendo o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações análogas, desde que vivam em economia comum, conforme o preconizado pela **portaria 196-A/2015 de 1 de julho na versão republicada com as alteração pela portaria 218-D/2019 de 15 de julho.**
2. A fórmula a aplicar para a determinação do rendimento *per capita* é a seguinte:

$$RC = [(RAF/12) - D] / n$$

Sendo:

RC – Rendimento *Per Capita* Mensal

RAF – Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas Mensais Fixas

n – Número de Elementos



Art. 72º

Custo Médio Real do Utente

1. Considera-se como custo médio real do utente o custo de **manutenção do mesmo na resposta social em questão**, usufruindo de todos os serviços que a resposta social dispõe.
2. Para ser determinado o custo médio real do utente, aplica-se o seguinte conjunto de operações: primeiro divide-se o total das despesas da resposta social, referente ao ano anterior à admissão, pela frequência média da resposta social. O valor daí obtido é então dividido por doze meses. Ao valor resultante será acrescida a taxa de inflação prevista, obtendo-se deste modo o custo real do utente/ Mês.

Art. 73º

Pagamento das Comparticipações

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado, todos os dias úteis, até ao **dia 10 do mês a que respeita**, nos Serviços Administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Arganil, sita na Rua Comendador Cruz Pereira, 3300-034 Arganil, das 09:00h às 13:00h e das 14:00h às 16:00h, através de transferência bancária, ou outro meio disponibilizado.
2. **A primeira comparticipação é paga no ato de admissão.**
3. Os atrasos nos **pagamentos superiores a 60 dias conferem à Misericórdia o direito de rescisão do contrato de alojamento e prestação de serviços**, mediante notificação escrita ao utente, familiar responsável ou representante legal, sem prejuízo do ressarcimento à instituição dos valores em dívida e juros demora aplicados à taxa legal em vigor.



Art. 74º

Casos Especiais de Pagamento da Comparticipação

1. Iniciando-se a frequência no CD na **primeira quinzena do mês** o utente é responsável pelo pagamento da **totalidade da mensalidade**, mas só deverá **retribuir metade** da mesma no caso da frequência se iniciar na **segunda quinzena do mês**.
2. Haverá redução de **10% do valor da comparticipação familiar** no mês em causa, se ocorrer ausência por **período superior a 15 dias seguidos**, por motivos devidamente justificados e quando informados os Serviços Administrativos da Instituição até ao final do mês anterior.
3. Excetua-se dos números anteriores, as situações de férias, internamento em estabelecimento hospitalar ou outros, que não impliquem perda do lugar na resposta social.
4. Sem prejuízo do referido anteriormente e sempre que necessário, **competete à Mesa Administrativa, ou a elemento(s) por esta designado(s), a alteração dos valores acima aplicados**, mediante o parecer do Técnico Responsável.

Art. 75º

Comparticipação Financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem incluídos no acordo de Cooperação com a Segurança Social, a **Instituição poderá definir o valor a pagar pelo candidato**, tendo como valor de referência o **custo médio real do utente** atualizável anualmente.



SECÇÃO IV - Condições Gerais de Funcionamento

Art. 76º

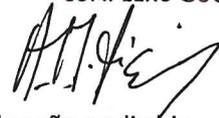
Locais e Horários de Funcionamento

1. A resposta de CD é dinamizada em dois locais distintos:
 - a) **O Centro de Dia | Sede** funciona integrado nas instalações da ERPI, em regime diurno, todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana, entre as 09:00h e as 19:00h.
2. As refeições serão servidas no seguinte horário:
 - **Almoço: 12:00h às 13:00h;**
 - **Lanche: 15:00h às 16:00h;**
 - **Jantar: 17:00h às 19:00h.**
3. O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor Técnica e/ou Técnico Responsável.
4. O horário de atendimento presencial da Equipa Técnica da ERPI, está afixado em local visível ocorrendo o mesmo das 10:00h às 13:00h e das 14:30h às 17:00h.
5. Os Serviços Administrativos têm um horário de funcionamento estabelecido entre as 09:00h e as 17:30h, sendo que os pagamentos deverão ser efetuados até às 16:00h, com ressalva da hora de almoço (13:00h – 14:00h), sendo que os pagamentos deverão ser efetuados até às 16:00h.

Art. 77º

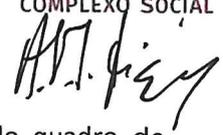
Prestação dos Cuidados e Serviços

1. As atividades e serviços desenvolvidos no estabelecimento pautam-se pelas seguintes regras:
 - a) Constituem **cuidados de higiene e conforto pessoal** os seguintes procedimentos: banho autónomo, banho total ou parcialmente assistido, hidratação corporal e



muda de roupa, barbear corte de unhas mãos e pés. Estes cuidados são realizados com o apoio das ajudantes de lar/centro de dia nas instalações dos respetivos equipamentos, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente, utilizando produtos da Instituição;

- b) **Cuidados de imagem** personalizados (cabeleireiro estética e barbearia);
- c) **Serviço de refeições** consiste no fornecimento de almoço, lanche e jantar. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, sendo respeitadas as dietas com prescrição médica. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo utente.
- d) **Tratamento de roupas** funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente e inclui as roupas de uso diário exclusivas dos utentes e consiste em lavar, secar, engomar, e reparar. O serviço de tratamento de roupas compreende ainda, a recolha de roupa suja e entrega de roupa lavada, após os banhos e ainda para alguns utentes desprovidos de outro suporte familiar e/ou social, no tratamento de roupa de uso doméstico como lençóis e toalhas. Este serviço obriga a uma marcação de todas as peças que são trazidas para o CD. Não se enquadram neste serviço limpezas a seco e/ou tratamentos que exijam técnicas especiais de limpeza;
- e) **Cuidados de saúde** – Este serviço é prestado pelo gabinete de enfermagem onde é guardado o processo clínico de cada utente, de onde consta o relatório médico e respetivas atualizações, a terapêutica, cópia dos documentos essenciais para acompanhamento na saúde (Bilhete de Identidade e Cartão de Utente ou Cartão de Cidadão, documento comprovativo de isenção de taxas moderadoras), os registos individuais e a ficha de identificação onde constam alguns dados de identificação e dados de saúde essenciais, bem como os nomes de pessoas a contactar em caso de emergência. Os cuidados especiais de saúde (nomeadamente doença súbita, quedas, etc.) são encaminhados para o Centro de Saúde de Arganil ou Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra (CHUC), quando em utilização do equipamento;
- f) **Atividades lúdicas e ocupacionais** que se encontram definidas no plano lúdico e ocupacional semanal e anual, afixado em locais próprios sendo ainda, dado conhecimento aos utentes do CD. O desenvolvimento das atividades é assegurado



por trabalhadores com formação adequada e que fazem parte do quadro de pessoal do Complexo Social. A programação das atividades tem em conta os interesses dos utentes e está adaptada à realidade sociocultural do meio em que vivem. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres;

- g) **Apoio psicossocial**, as informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local apropriado, só acessível aos técnicos responsáveis. O apoio psicossocial é efetuado em espaço próprio, respeitando a condição de confidencialidade e é prestado essencialmente em modo de atendimento e/ou em caso de necessidade, em visita domiciliária. A intervenção pode ser requerida pelo utente, pelo familiar ou pode ainda ser identificada a necessidade de intervenção pela Equipa Técnica e/ou trabalhador do Centro de Dia, sempre respeitando a decisão do utente;
- h) **Transporte dos utentes** poderá ser assegurado do domicílio para o CD e deste para o domicílio. A deslocação dos utentes do CD para o Centro de Saúde de Arganil para tratamentos ou consultas de saúde familiar ou para consultas/exames da especialidade na freguesia de Arganil é realizada em viaturas do serviço, quando o próprio ou a sua família não possa garantir esse apoio. Complementarmente, é assegurado, caso necessário, transporte a consultas/exames noutros concelhos, mediante pagamento adicional;
- i) **Preparação e controlo da medicação**, o CD garante a preparação da medicação de todos os utentes de acordo com as prescrições médicas. Para tal é necessário a entrega de guias de tratamento prescritas pelo médico de família ou médicos especialistas, bem como, as respetivas atualizações. As guias de tratamento são dinâmicas e sofrem alterações no tempo, pelo que existe no CD, um registo que substitui as guias de tratamento que vai sendo atualizado, mediante a receção da informação médica. Este registo permite suspender uma medicação com a indicação da data de fim e de início de outro medicamento, ou assinalar alterações nas respetivas dosagens. Sempre que a medicação está a terminar, a equipa de enfermagem regista a informação e comunica ao médico assistente, ou para o familiar responsável.



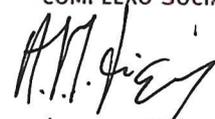
- j) A prestação de serviços poderá ser realizada, mediante avaliação técnica e respetiva autorização da Mesa Administrativa, em contexto de domicílio.

Art. 78º**Livro de Ocorrências**

1. A resposta social de CD comporta a existência de Livros de Ocorrências, objetivando o **registo de informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço**. Constitui, deste modo, um instrumento de comunicação entre os trabalhadores e os Responsáveis Técnicos do Estabelecimento.
2. Compete ao Diretor Técnico ou outros Técnicos Responsáveis **rubricar o Livro de Ocorrências** no dia em que toma conhecimento das informações e **arquivá-lo em local próprio**, quando cessado o seu uso.

Art. 79º**Visitas**

1. As visitas não deverão colidir ou pôr em causa o normal funcionamento dos serviços e, especialmente, devem ter em conta o respeito pela dignidade dos utentes, como tal, deverão efetuar-se nos períodos compreendidos entre as **14:30h e as 16:00h, e as 16:30h e as 17:00h, por períodos compreendidos de 30 minutos**.
2. As visitas serão realizadas com devida marcação prévia, sendo a sua concretização realizada em local definido pela Instituição.
3. Sempre que a equipa técnica entenda ser necessário para o bem-estar do utente a presença dos respetivos familiares, fora dos horários normais de visitas, a mesma é permitida, mediante emissão de informação técnica.
4. Em casos excecionais e devidamente aprovados pela Mesa Administrativa, poderá existir a possibilidade de alterar o horário e respetivo procedimento no âmbito das visitas.



5. Cabe aos familiares e outras pessoas das relações dos utentes integrados na CD, respeitarem os horários de visita, de forma a ser garantida a proteção e respeito de todos os envolvidos.

Art. 80º**Espólio e Bens Pessoais**

1. A SCMA só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes do CD entreguem à sua **guarda**, designadamente chaves do domicílio, mediante **documento assinado entre as partes**.
2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, será efetuada, contra recibo, por solicitação do utente ou do conjunto dos herdeiros habilitados ou de um seu representante para o efeito credenciado.
3. Os bens e valores do utente à guarda da instituição, que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterem a favor da instituição, nos termos estatutários.
4. **As chaves do domicílio**, que tenham sido confiadas ao CD, **deverão estar guardadas em local seguro** e entregues à responsabilidade dos trabalhadores encarregues de ir ao domicílio e fazer o transporte do utente, quando aplicável.

**SECÇÃO V - Culto Católico e Outros**

Art. 81º**Culto Católico**

1. Os utentes de CD têm a prerrogativa de **participação em todos os atos de assistência religiosa** que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes, forem **celebrados nas suas instalações**.

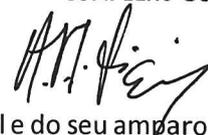
Art. 82º**Outros Cultos**

1. Os **utentes poderão professar qualquer religião**, não sendo por isso preteridos em qualquer atividade do CD, mas **não é permitida a atividade de outras confissões religiosas**, que não a religião católica.

SECÇÃO VI - Saídas ou Pedidos de Ausência e outras Obrigações do Utente

Art. 83º**Saídas e Pedidos de Ausência**

1. As **saídas são livres**, estando apenas **subordinadas a um horário próprio**, elaborado de acordo com o funcionamento do CD, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes **invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída**, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que



assuma a responsabilidade do seu regresso ao equipamento social e do seu amparo físico ou material;

- b) Os restantes utentes de CD têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem aos Técnicos, com pelo menos um dia de antecedência e rubriquem o termo de responsabilidade;
- c) Sempre que o utente deseje fazer refeições fora do CD, deverá avisar previamente os técnicos responsáveis pelo acompanhamento.

Art. 84º

Outras Obrigações do Utente

- 1. Para obtenção de harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento do CD, o utente deve:
 - a) Observar as **normas mínimas de convívio social**;
 - b) Usar de **respeito mútuo** ao nível de pessoas e de ideias e usar de colaboração recíproca, atendendo à **igualdade de estatuto de utente**;
 - c) **Dar conhecimento e reclamar junto dos Técnicos de qualquer infração ou irregularidade**, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes quer quanto ao funcionamento dos serviços e respetivos trabalhadores, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

SECÇÃO VII - Interrupção e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

Art. 85º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

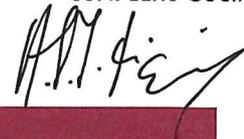
- 1. A interrupção da prestação de cuidados e serviços por iniciativa do utente, só é admitida por motivo de férias com a família ou por motivo de doença que implique a sua hospitalização.



Art. 86º

Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por:
 - a) **Acordo entre as partes** o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) **Denúncia do utente e/ou familiar ou representante legal** a qualquer altura da vigência do mesmo, devendo para tal comunicar por escrito à Instituição com 30 dias de antecedência, sob pena do pagamento da comparticipação do mês imediato;
 - c) **Decisão unilateral da Misericórdia**, sem direito a qualquer indemnização ou compensação, quando o utente e/ou familiar responsável ou representante legal **não cumprirem as obrigações** assumidas nos termos do presente regulamento ou no contrato de prestação de serviços;
 - d) **Decisão unilateral da Misericórdia**, sem direito a qualquer indemnização ou compensação quando o utente e/ou familiar responsável ou representante legal, de forma grave e reiterada **ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços**, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou haja desrespeito à integridade das funcionárias ou à imagem da instituição;
 - e) **Falecimento** do Utente;
2. Para efeitos da alínea c) e d) do número anterior a Equipa Técnica, após deliberação da Mesa Administrativa, deverá comunicar ao utente e/ou responsável, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada.
3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos **primeiros 30 dias**, sem prejuízo do período de adaptação, da sua vigência por **inadaptação do utente**, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
4. O familiar responsável ou o representante legal do utente, não poderá cessar por si só o **contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente**.
5. É imputada aos familiares, ou representante legal, a **responsabilidade de providenciar a receção do utente** em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de prestação de serviços.
6. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Mesa Administrativa, podendo ser solicitado parecer junto da Direção Técnica.

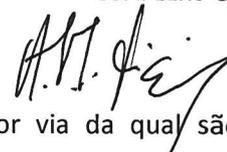


CAPÍTULO VI - Disposições Finais

Art. 138º

Disposições Complementares

1. A **admissão em qualquer das respostas sociais do Complexo, implica e pressupõe o conhecimento dos Regulamentos Internos**, pelas pessoas apoiadas e ou, consoante o caso, por parte dos familiares responsáveis, ou encarregados de educação no caso específico do CATL.
2. Os regulamentos estarão ainda **afixados na Instituição**, junto dos serviços administrativos e serão disponibilizados/facultados sempre que solicitados, sendo distribuído um exemplar aquando da admissão por parte dos candidatos em qualquer das respostas sociais do Complexo.
3. A **Mesa Administrativa** poderá delegar num dos seus membros a capacidade de **aprovação dos valores das mensalidades ou comparticipações familiares** pela utilização e frequência das diversas respostas sociais, após informação técnica relativa aos utentes e parecer do Diretor Geral.
4. Serão **sujeitas a ratificação**, por parte da Mesa Administrativa, as **admissões e correspondentes mensalidades e comparticipações familiares nas respostas sociais que impliquem a componente residencial (ERPI)** e cujo processo de admissão seja dependente da instituição.
5. Poderá a **Mesa Administrativa**, ou membro em que esta delegue o disposto no n.º 3, **aplicar mensalidades ou valores de comparticipações familiares**, decorrentes da frequência de respostas sociais, **inferiores ao estabelecido no presente documento após informação técnica e parecer do Diretor Geral**.
6. A monitorização das **frequências nas respostas sociais compete à Diretora Técnica**, a qual deverá, **mensalmente**, e de acordo com as normas aplicáveis em matéria de cooperação, **proceder à boa elaboração e envio dos respetivos mapas de frequência**, em articulação com a **Equipa Técnica**, cabendo-lhe, ainda, a responsabilidade pelo **uso adequado das**



passwords que dão acesso à plataforma da Segurança Social por via da qual são reportados os dados em causa.

Art. 139º

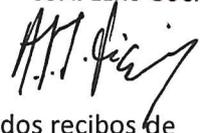
Alterações ao Regulamento

1. **Compete à Mesa Administrativa** da Santa Casa da Misericórdia de Arganil proceder à **aprovação deste Regulamento**, bem como à **sua alteração** sempre que as normas superiores o exijam, ou quando que se verifiquem alterações no funcionamento de qualquer uma das respostas sociais, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Misericórdia deve publicitar na sua página oficial quaisquer alterações ao regulamento interno, quaisquer alterações ao regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de resolução do contrato a que assiste aos utentes e familiares.
3. Essas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico das respostas sociais dinamizadas.

Art. 140º

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, **as notificações e comunicações escritas**, far-se-ão através da **utilização de meios eletrónicos**, designadamente e-mail para o contacto eletrónico indicado para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, podendo também ser utilizados os **meios habituais, por ofício**.



2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da **exclusiva responsabilidade dos utentes e/ou outros elementos** identificados como responsáveis pelos mesmos, a **comunicação de quaisquer factos que influam na relação dos serviços prestados, nos valores acordados pelo pagamento desses mesmos serviços, pelo que, reserva-se a instituição o direito de manter os procedimentos e os valores.**

Art. 141º

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão **supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia**, com parecer do Diretor Geral, e tendo em conta legislação/normativos em vigor sobre a matéria, bem como regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento do Complexo Social.

Art. 142º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, **existe livro de reclamações**, que pode ser solicitado nos **Serviços Administrativos da Instituição, junto do Diretor Técnico ou outros Responsáveis Técnicos**, sempre que desejado, pelos utentes, pelos familiares dos utentes ou por outras pessoas diretamente interessadas, desde que estes últimos tenham ligação aos serviços prestados pela Instituição.
2. **As reclamações**, orais ou escritas, feitas fora do livro de reclamações, e **sugestões quanto ao funcionamento do Complexo Social deverão ser apresentadas diretamente ao Diretor Técnico, Coordenador de Estabelecimento, ou Técnicos Responsáveis**, que resolverão os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentarão superiormente se excederem as respetivas competências.

Art. 143º

Entrada em Vigor

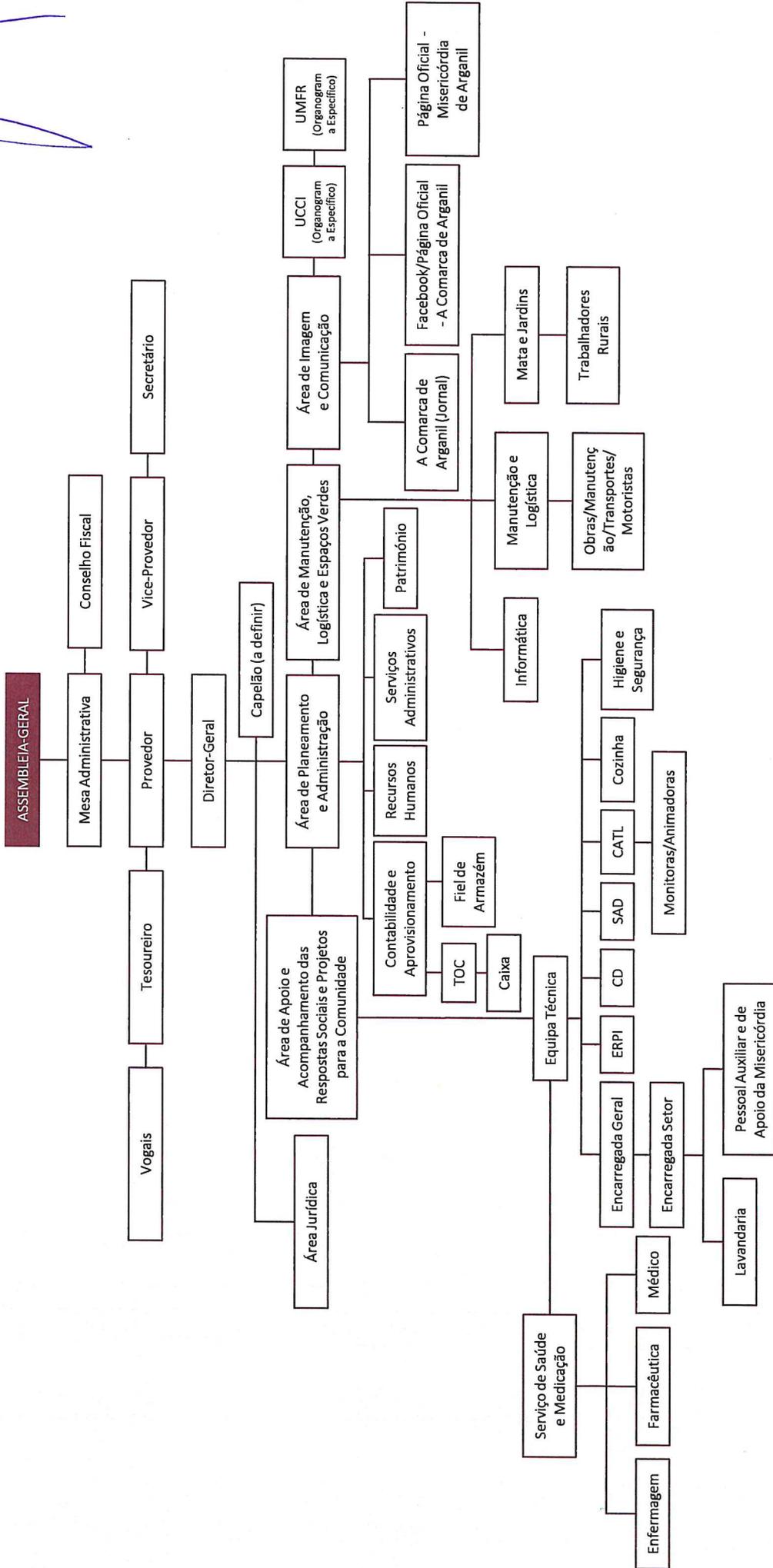
1. O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa datada de 18 de Maio de 2022 entrando em vigor 30 dias, após publicitação na página oficial da instituição.

Pel'A Mesa Administrativa

Armando Lourenço Jorge Figueiredo



ORGANOGRAMA GERAL

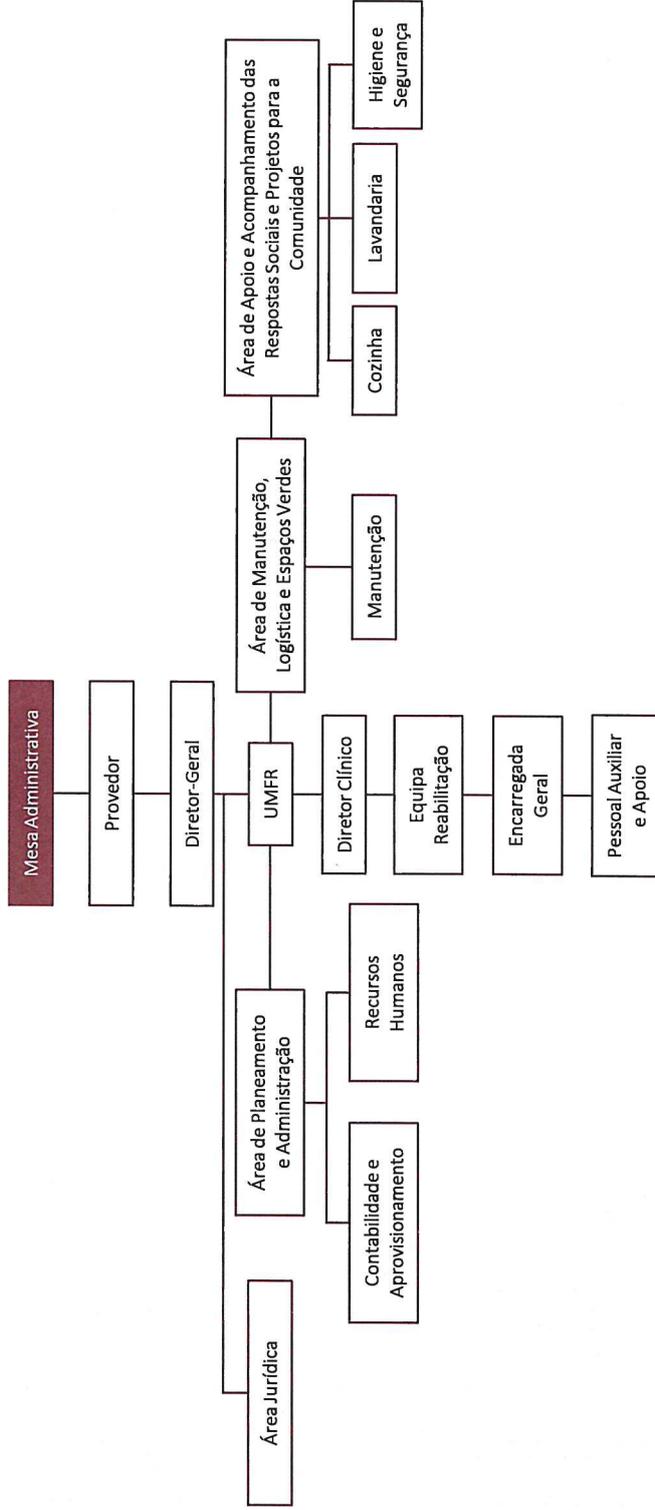




ORGANOGRAMA - COMPLEXO DE SAÚDE

Unidade de Medicina Física e Reabilitação (UMFR)

Handwritten signature in blue ink

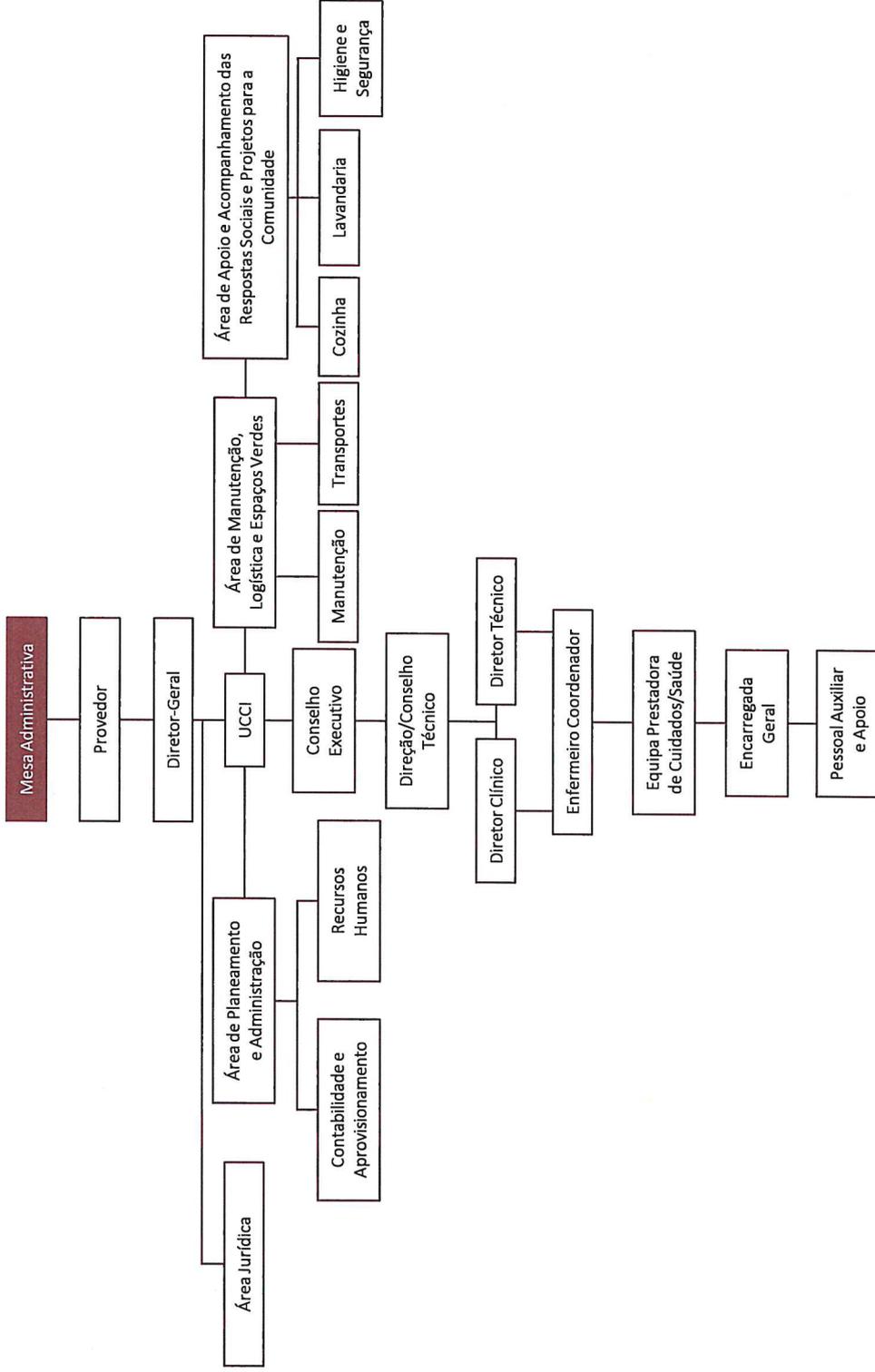




ORGANOGRAMA - COMPLEXO DE SAÚDE

Unidade de Cuidados Continuados Integrados - Hospital Dr. Fernando Valle (UCCI)

Approved





ÁREAS FUNCIONAIS



1) ÁREA DE APOIO E ACOMPANHAMENTO DAS RESPOSTAS SOCIAIS E PROJETOS PARA A COMUNIDADE

Responsável

Diretora Técnica: Aida Elias

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- Aida Elias / Alda Sérgio

Centro de Dia (Sede e Secarias)

- Catarina Ferreira

Serviço de Apoio Domiciliário

- Vera Simões

Centro de Atividades e Tempos Livres/Atividades de Animação e Apoio à Família/Animação

- Joana Gomes

Higiene e Segurança

- A definir

POAPMIC (Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados)

- Alda Sérgio

Cantinas Sociais:

- Vera Simões/Catarina Ferreira

Apoio de Terapia Ocupacional

- Joana Videira

Gestão de Redes Sociais (Santa Casa da Misericórdia de Arganil)

- Catarina Ferreira/Vera Simões/José Moreira

Encarregada Geral:

- Lurdes Vitória

2) ÁREA DE PLANEAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Responsável

Responsável: Daniela Duarte

Contabilidade

- Daniela Duarte

Recursos Humanos

- Fernanda Ferreira

Património

- José Moreira

Responsável pela Proteção de Dados

- Fernanda Ferreira

3) ÁREA JURÍDICA

Responsável

Paulo Santos (a partir de Junho)

- Acompanhamento Jurídico

- Contratos de Pessoal e Utentes

- Contratos de Arrendamento

- Processos Judiciais

- Apoio diverso

4) ÁREA DE MANUTENÇÃO, LOGÍSTICA E ESPAÇOS VERDES

Responsável Interino

António Tavares

Manutenção

- António Tavares

Informática

- António Tavares

Espaços Verdes

- Rui Francisco

5) ÁREA DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Responsável

Nuno Gomes

JORNAL "A COMARCA DE ARGANIL"

Diretor

- Nuno Gomes

Serviços Administrativos/Assinantes

- Cláudia Gomes

Jornalistas

- José Moreira/Paulo Mattoso

Paginador/Designer

- Daniel Ferreira

Página Oficial "A Comarca de Arganil"

- Daniel Ferreira

- José Moreira/Paulo Mattoso (Produtores de Conteúdos/Notícias)

Gestão de Redes Sociais (A Comarca de Arganil)

- Daniel Ferreira

Página Oficial "Santa Casa da Misericórdia de Arganil"

- Daniel Ferreira

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARGANIL

Rua Comendador Cruz Pereira, 3300-034 Arganil

TLF 235 200 490 FAX 235 200 499 · geral@scmarganil.pt

www.scmarganil.pt · www.facebook.com/misericordiadearganil