



CASM

Berçário - Creche - Pré-escolar - CATL - Centro de Dia - Serviço Apoio Domiciliário - Lar

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Centro Apoio Social Mozelos – CASM

“Só se vê bem com o coração”

Antoine de Saint-Exupéry

Alameda Alfredo Henriques, 175 - Mozelos

Tel. 220825810 | geral.geriatria@centromozelos.pt

www.facerecebook.com/centro.casm

<https://instagram.com/casmozelos>

Webpage: <https://centromozelos.pt>

INTRODUÇÃO

1. Conceito

O Centro de Dia é um Serviço do Centro de Apoio Social de Mozelos, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral de Ação Social sob o nº 34/84.

Reconstituído através de obras de remodelação e ampliação da estrutura do CASM, inicia o seu funcionamento a 4 de Setembro de 2006, tendo em vista a continuação dos serviços prestados à população idosa da freguesia de Mozelos, e suas circunvizinhas.

Devido aos elevados índices de envelhecimento (51,5%) da população Mozelense, a atual Direção do Centro de Apoio Social tem vindo a apostar na dinamização e alargamento dos serviços prestados à terceira idade, tendo iniciado pelo Serviço de Apoio Domiciliário a 1 de Junho de 2005.

Como resposta social, o Centro de Dia procura proporcionar aos idosos a inserção num quadro de vida coletiva que lhes permita continuar a desenvolver as suas capacidades e reencontrar novos objetivos para uma existência social saudável, prevenindo o envelhecimento prematuro e evitando ou retardando a dependência.

2. Objetivos

Neste sentido tem como objetivo geral a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos, permitindo às pessoas idosas continuar a manter-se no seu ambiente familiar e estar simultaneamente integradas na comunidade.

Assim, os objetivos dominantes do Centro de Dia são a reintegração dos idosos na comunidade permitindo a sua manutenção no seu domicílio, a avaliação das capacidades dos idosos para estimulação das mesmas e aconselhamento no caso da prevenção de determinadas doenças e/ou diagnóstico de determinadas situações que necessitem de encaminhamento médico.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio Social de Mozelos, designado por CASM, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Aveiro. Com data do Acordo de Cooperação a 28/09/1992 e data da última revisão a 12/11/2019.

Norma II – Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo disposto do Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro, que procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º119/83, de 25 de fevereiro, aprovando o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade (IPSS).

Enquadra-se igualmente nas orientações constantes do Guião Técnico de Centro de Dia, de dezembro de 1996, e nas normas que regulamentam o funcionamento e licenciamento das respostas sociais, bem como no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações a todos os prestadores de serviços com contacto com o público.

No que respeita à proteção e tratamento de dados pessoais, observa ainda o disposto na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD).

Em matéria de resolução alternativa de litígios de consumo, é aplicável a Lei n.º 144/2015. De 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, estabelecendo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Este estabelecimento rege-se ainda pelo Protocolo de cooperação em vigor, pelas Orientações Técnicas acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC), pelos Estatutos da Instituição, e pela demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar em vigor.

Norma III – Regulamento Geral da Proteção de dados (RGPD)

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

Norma IV – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao

Norma V – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Apoio Social de Mozelos assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Higiene e Conforto Pessoal;
 - 1.2. Fornecimento de Refeições;
 - 1.3. Tratamento de Roupas;
 - 1.4. Desenvolvimento de atividades animação e estimulação cognitiva;
 - 1.5. Serviço de cabeleireiro;
 - 1.6. Apoio Psicossocial;
 - 1.7. Atividades de Estimulação Física: ginástica, hidroginástica, caminhadas, dança e jogos coletivos.
 - 1.8. Promoção da autonomia pessoal e prevenção da dependência, através de atividades que estimulem as capacidades funcionais, cognitivas e sociais dos clientes, conforme previsto no artigo 3.º da Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho.
2. O Centro de Apoio de Mozelos realiza ainda outros serviços complementares, como sejam:
 - 2.1. Serviço de Transporte;
 - 2.2. Serviço de Apoio Domiciliário em dias úteis.

Todos estes objetivos correspondem à prestação de serviços específicos por parte de uma equipa multidisciplinar e uma rede de parceiros envolvida na dinamização do Centro de Dia, sendo que serão obviamente fornecidos à medida da necessidade concreta de cada utente, necessidade essa que deverá ser alvo de avaliação por toda a equipa incluída no serviço.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VI – Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de Centro de Dia do CASM pessoas que necessitem dos serviços prestados nesta resposta social, prioritariamente pessoas cuja pontuação obtida nas condições de admissão, seja manifestamente significativa.

Norma VII – Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e/ou do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e/ou do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e/ou do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente ao abrigo do RGPD
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente e comunicação dos mesmos às entidades que tutelam a resposta.
 - 1.A) A candidatura é seguida de uma avaliação diagnóstica inicial, efetuada pela equipa técnicas, que visa identificar as necessidades, preferências e capacidades do candidato.
 - 1.B) Com base nessa avaliação é elaborado um Plano Individual de Cuidados (PIC), em conjunto com o cliente e/ou o seu representante legal, que definirá os serviços a prestar e os objetivos a alcançar.
2. Não havendo qualquer período de candidatura específico, o mesmo deve, no entanto, ser feito aos dias úteis das 9h às 17h, devendo a ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior ser entregues à Diretora de Serviços do CASM. Ou através do site preenchendo a mesma ficha através do link “centro de dia”
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação Socioeconómica mais desfavorecida - 30%
2. Idoso em situação de Risco - 25%
3. Ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar os cuidados necessários; ponderação - 20%
4. Idosos com familiares a frequentar esta resposta social ou outras da instituição - 15%
5. Residência da freguesia de Mozelos e freguesias limítrofes, até ao número existente de vagas - 10%.

Todos os processos de admissão respeitam o princípio da liberdade de escolha da resposta social e exigem o consentimento informado do cliente ou do seu representante legal, nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.

Norma IX – Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção do CASM com a informação cedida pela Diretora Técnica do serviço. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias via telefone, de forma presencial ou por email.
3. A primeira mensalidade é paga aquando da frequência e corresponde ao mês que inicia.
4. A admissão é formalizada através do contrato de prestação de serviços, assinado por ambas as partes (instituição e cliente ou representante legal);
5. É entregue uma cópia do contrato e do presente regulamento ao cliente ou seu representante legal;
6. A aceitação da admissão pressupõe o consentimento informado do cliente quanto aos serviços prestados e às condições de funcionamento do Centro de Dia.

REGULAMENTO INTERNO – CENTRO DE DIA **Norma XI – Acolhimento dos Novos Clientes**

Aquando da entrada de um novo cliente do Centro de Dia o mesmo é apresentado às Ajudantes de Ação Direta, Equipa Técnica e restantes clientes da referida resposta social.

Simultaneamente, é realizada uma entrevista de diagnóstico ao cliente, na presença eventual do seu representante legal em caso de necessidade, de modo a avaliar qual o melhor processo de adaptação do mesmo ao serviço e quais as suas necessidades específicas.

Após a realização da referida entrevista é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual e é monitorizado durante um mês o processo de adaptação do cliente tendo por base um Programa de Acolhimento específico, que foi elaborado aquando da admissão em colaboração com o utente e/ou seu representante na eventualidade de o haver.

Norma XII – Processo Individual do Cliente

O processo administrativo do cliente, é devidamente numerado e arquivado em armário específico, tendo apenas acesso ao mesmo a Direção Técnica e a administrativa resposta social de Centro de Dia.

De cada processo individual fazem parte todos os documentos apresentados no ato da candidatura e inscrição – nomeadamente documentos de identificação pessoal e referentes à situação social e financeira do cliente, folha de cálculo da mensalidade e todos os documentos oficiais usadas como base para o respetivo cálculo.

Para além deste existe o processo social do cliente, a Ficha de Avaliação de Diagnóstico, a Ficha de Acolhimento Inicial, o Plano de Desenvolvimento Individual, o Contrato de Prestação de Serviços, O Plano de Cuidados a prestar ao Cliente e o Mapa da Medicação que é desenvolvido na plataforma digital ankira.

Norma XII – Lista de Espera

Caso o cliente não seja admitido por inexistência de vagas, é comunicado ao mesmo que a sua inscrição será remetida para a lista de espera.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XIII – Instalações

O Centro de Dia do Centro de Apoio Social de Mozelos está sediado na Alameda Alfredo Henriques, 175, 4535 – 159 Mozelos, mais concretamente no edificado da ERPI sendo as instalações comuns a estas duas respostas sociais.

Norma XIV – Horário de Funcionamento

O Centro de Dia do CASM funciona num horário entre as 8h (iniciamos transporte habitacional às 8h30 e as 18h00 (iniciamos transporte habitacional às 17h) aos dias úteis, não encerrando para férias.

Norma XVI – Entrada e Saída de Visitas

O Centro de Apoio Social de Mozelos tem uma política de abertura à comunidade, considerando que os familiares, vizinhos e amigos dos clientes do Centro de Dia têm a liberdade de visitar os mesmos a qualquer dia e hora dentro do horário de funcionamento da referida resposta social.

Norma XVII – Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado entre o dia 1 e o dia 8 de cada mês, em cheque, numerário e/ou transferência, na Secretaria da Instituição.

Norma XVIII – Tabela de Comparticipações e Cálculo de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* (*R*) do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{(RF - D)}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas do agregado familiar

N = Número de elementos do agregado familiar

A direção do CASM procede anualmente à revisão e fixação da tabela de participações mínimas e máximas, em consonância com as orientações da segurança social.

Considerámos agregado familiar – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa. 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 os elementos do agregado familiar

Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

- Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- De Pensões (pensões de alimentos, velhice, invalidez, reforma ou outras de

REGULAMENTO INTERNO – CENTRO DE DIA
idêntica natureza social);

- De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

REGULAMENTO INTERNO – CENTRO DE DIA

- 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) Despesa com transportes até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência.
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovada através de declaração médica que comprove a existência de doenças crónicas e enumere a medicação específica, acompanhada de declaração de farmácia que indique o valor mensal dependido na medicação indicada na declaração médica.
- e) Para além das despesas suprarreferidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

A percentagem a aplicar no cálculo das mensalidades para Centro de Dia é de 40% de

$$RC = \frac{RAF}{12D}$$

N

Serviços extra	Acréscimo na mensalidade
Jantar aos dias uteis	15%

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

No caso do cliente faltar de forma justificada, durante 15 dias seguidos ou mais, haverá uma redução da mensalidade de 10%.

A atualização da comparticipação paga pelo cliente é feita no início de cada ano civil, no mês de janeiro, tendo em conta o comprovativo dos rendimentos do cliente, sendo o mesmo informado da nova comparticipação a pagar com 30 dias de antecedência por escrito.

Norma XIX – Refeições

Os clientes do Centro de Dia fazem três refeições diárias na instituição, todas elas no refeitório da mesma:

- Pequeno-almoço: 9h;
- Almoço – 12h30;
- Lanche – 16h.

O mapa diário das ementas encontra-se afixado em local visível no átrio da instalação da ERPI, havendo, no entanto, regimes alimentares especiais que são praticados por prescrição médica e/ou limitação dos clientes

Norma XX – Atividades / Serviços Prestados

Os serviços prestados na resposta social de Centro de Dia têm alguma variabilidade de acordo com as necessidades específicas dos clientes, havendo para tal a verificação do plano de atividades.

Higiene Pessoal

a) As Ajudantes de Ação Direta farão a higiene pessoal do utente uma ou duas vezes por dia, conforme a necessidade do mesmo. A retaguarda familiar e/ou o utente deverão disponibilizar e trazer para as instalações do Centro de Dia uma muda de roupa para o utente.

b) Banho – no caso de haver necessidade será dado um banho semanal ao utente, em dia definido aquando da sua admissão. Nesta ocasião será feita a barba ao utente e proceder-se-á também ao corte das suas unhas.

c) Tratamento de Roupas

As Ajudantes de Ação Direta recolherão a roupa suja no domicílio do utente que

devidamente identificada.

O Centro de Apoio Social de Mozelos não se responsabiliza pelo extravio ou troca de roupa que não esteja devidamente identificada.

Fornecimento de Refeições

a) Este serviço funciona nos dias de funcionamento do Centro de Dia, havendo a possibilidade de o utente levar o jantar consigo para casa em dias uteis.

Outros Serviços

Colaboração na prestação de cuidados de saúde em articulação com a Unidade de Saúde Local;

Administração de medicação;

Apoio Psicossocial;

Norma XXI– Passeios ou deslocações

Os clientes são informados desde a sua admissão dos passeios e deslocações inerentes às atividades semanais do Centro de Dia (de animação, culturais e desportivas). No caso de um passeio de maior duração, distância e/ou que interfira com os horários (clientes e Centro de Dia), são informados por escrito os representantes legais dos clientes, tendo que enviar, devidamente assinada, a sua autorização e termo de responsabilidade.

Norma XXII – Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Em relação ao quadro de pessoal da resposta social de Centro de Dia, o seu quadro funcional específico é o seguinte:
 - 2.1. Diretor Serviços
O Diretor Serviços terá funções aos níveis de Gestão e de Avaliação e Apoio Psicossocial.
No que diz respeito à Gestão, terá como objetivos a cumprir:

REGULAMENTO INTERNO – CENTRO DE DIA

- a) Gestão Operacional do funcionamento do Serviço mediante regras definidas
- previamente em conjunto com a Direção do CASM, coordenando e supervisionando todas as atividades levadas a cabo no exercício do mesmo;
- b) Gestão Financeira, no que diz respeito a facultar todos os documentos necessários ao tratamento contabilístico e financeiro do serviço, garantindo a disponibilidade e organização da mesma;
- c) Gestão de Compras, tendo que providenciar a existência de equipamentos e produtos necessários ao desenvolvimento do serviço, através de pedidos de autorização de compra à Direção do CASM;
- d) Gestão da Equipa de Trabalho inerente ao Serviço, nomeadamente:
- d.1.) Propor a admissão de pessoal;
 - d.2.) Elaborar o horário do pessoal da equipa;
 - d.3.) Definir as funções de cada elemento da equipa;
 - d.4.) Substituir o pessoal nas situações de faltas;
 - d.5.) Elaborar reuniões periódicas com a equipa;
 - d.6.) Promover ações de formação que visem a melhoria do desempenho dos profissionais da equipa;
 - d.7.) Avaliar periodicamente o desempenho da equipa e o funcionamento do serviço;
 - d.8.) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal do serviço.
- e) Participar nas reuniões de Direção sempre que solicitado e que forem tratados assuntos referentes ao Centro de Dia;

No que diz respeito às funções no âmbito da Avaliação e Apoio e Psicossocial, deverá:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo à serviço;
- b) Estudar e propor a participação dos utentes de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes e seus familiares tendo em vista a sua integração no serviço;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente;
- e) Fomentar e reforçar as relações com os utentes, família e comunidade em geral;
- f) Tomar conhecimento de qualquer alteração na situação dos utentes;
- g) Elaborar o plano de atividades do serviço com a participação de outros técnicos e dos utentes;
- h) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a

concelho;

- i) Fomentar a participação dos utentes na vida diária e/ou comemorações da instituição.

2.2. Diretor Técnico

- a) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- b) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos

idosos

2.3. Animador Cultural

O Animador Cultural inerente ao Centro de Dia, deverá participar ativamente em todos os aspetos referentes à prestação de serviços de cariz cultural e social aos utentes, como sejam prestar a devida colaboração em todas as atividades que estimulem os vários interesses e necessidades específicos de cada utente.

2.4. Ajudantes de Centro de Dia/ Ajudante de Serviços Gerais

Cabe às Ajudantes de Centro de Dia/ Ajudante de Serviços Gerais:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes e ajudá-los a alimentar-se em caso de necessidade; Executar o serviço de tratamento de roupa;
- c) Colaborar nas atividades de animação e ocupação dos utentes;
- d) Acompanhar o serviço de transporte dos utentes na vinda para o Centro de Dia e no regresso a casa;
- e) Desempenhar outras tarefas relacionadas com o plano de higienização da Instituição; desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico do Serviço, com o devido enquadramento técnico.

2.5. Pessoal Administrativo e de Contabilidade

Cabe ao Pessoal Administrativo executar as funções de:

- a) Contabilidade e tesouraria;
- b) Expediente;
- c) Arquivo
- d) Processamento de documentos;
- e) Colaboração na organização dos processos dos utentes;
- f) Colaboração na organização dos processos do pessoal; assiduidade e pontualidade, férias e folgas, horário, etc.

2.6 Pessoal da Cozinha, Cozinheiro e Ajudantes de Cozinha

Incumbe ao Pessoal da Cozinha:

- a) Preparar e confeccionar todas as refeições inerentes ao serviço;
- b) Ajudar no acondicionamento das refeições nas embalagens de transporte;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e instalações anexas;
- d) Administrar o stock de todo o material, equipamentos e géneros, apresentando superiormente a listagem de compras a efetuar.

2.7 Motorista

- a) Responsabilizar-se pelo transporte habitacional dos utentes que assim o pretendam, bem como o transporte a locais diversos mediante plano de atividades.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma XXIII – Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- b) Beneficiar da prestação dos serviços disponibilizados
- c) Usufruir do plano de cuidados individuais previamente estabelecidos;
- d) Participar na elaboração e revisão do seu Plano Individual de Cuidados (PIC), em conjunto com a equipa técnica, e ser informado das avaliações periódicas realizadas;
- e) Beneficiar da confidencialidade e proteção dos seus dados pessoais, nos termos do regulamento (EU) 2016/679 (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto.
- f) Respeito pela sua individualidade, privacidade, usos e costumes;
- g) Participar nas atividades definidas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Qualidade nos serviços prestados.
- i) A garantia da proteção dos seus dados pessoais.

Norma XXIV – Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Informar a instituição de qualquer alteração na situação do utente, como por exemplo no caso de hospitalização.
- b) Manter uma conduta adequada, pautando as suas atitudes pelo respeito aos funcionários e Direção do Centro de Dia;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato de prestação de serviços previamente estabelecido.

Norma XXV – Direitos do CASM

São direitos da Equipa do Centro de Dia:

- a) Tratamento com respeito e cordialidade;
- b) Mudança de Ajudante de Ação Direta em casos de necessidade;

Norma XXVI – Deveres do CASM

São deveres da Equipa do Centro de Dia:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e utentes do CASM;
- b) Prestar o serviço aos utentes de forma adequada, no cumprimento das funções que lhe são atribuídas
- c) Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade e realizar o trabalho que lhe for confiado com zelo e diligência;
- d) Acatar com diligência todas as orientações definidas pela entidade patronal e/ou superiores hierárquicos;
- e) Velar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos

- f) Manter a segurança e a higiene no seu local de trabalho;
- g) Tratar com idoneidade, respeito e cordialidade os utentes do serviço;
- h) Garantir a qualidade da execução do Plano Individual de Cuidados;
- i) Manter sempre uma postura de sensibilidade e sigilo profissional, não violando a privacidade dos utentes e respeitando a sua forma de ser / estar, assim como a proteção dos seus dados pessoais.
- j) Participar sempre que solicitado em ações de formação que visem a melhoria do seu desempenho profissional.
- k) Comunicar de forma célebre e documentada ao Instituto da Segurança Social, I.P., quaisquer incidentes graves, ocorrências relevantes ou situações que possam comprometer a segurança, a saúde ou o bem-estar dos clientes, conforme previsto no artigo 21.º da Portaria n.º218-D/2019, de 15 de julho.

Norma XXVII – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Uma vez que a resposta social do Centro de Dia não implica o alojamento do utente, está apenas prevista a existência de um cacifo individual onde o cliente pode guardar os seus bens de uso pessoal.

Norma XXVIII – Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, assim como entrega de Regulamento Interno.

É entregue um exemplar do Contrato de Prestação de Serviços ao utente e/ou aos seus familiares, sendo arquivado outro exemplar no respetivo processo individual. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

Norma XXIX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O contrato pode ser denunciado pelo cliente com a antecedência mínima de 30 dias, salvo motivo devidamente justificado, e por comunicação escrita ao CASM.

Norma XXX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição

A cessação da prestação de serviços por iniciativa da instituição deve ser comunicada por escrito, com antecedência mínima de 30 dias, salvo motivo urgente devidamente fundamentado.

A decisão deve ser acompanhada de um plano de encaminhamento, garantindo a continuidade de cuidados até à integração do cliente noutra resposta social ou de saúde adequada, em articulação com o Instituto da Segurança Social, I.P., e outras entidades competentes.

Podem constituir motivo de cessação:

- Alteração significativa do estado clínico que exija resposta de internamento ou apoio permanente;
- Comportamentos do cliente ou familiares que comprometem o bem-estar e segurança dos restantes clientes ou trabalhadores.

Norma XXXI – Livro de Reclamações

A instituição possui livro de reclamações físico que pode ser solicitado na instituição, assim como o pode fazer na Plataforma do Livro de Reclamação Eletrónico, o qual pode igualmente ser utilizado através do website <https://centromozelos.pt/>

Norma XXXII – Fiscalização e Acompanhamento técnico

O Centro de Dia encontra-se sujeito ao acompanhamento técnico e fiscalização do Instituto de Segurança, I.P., bem como de outras entidades com competência legal nesta matéria.

As equipas técnicas do ISS podem realizar visitas, solicitar documentos e propor medidas de melhoria, garantindo o cumprimento da legislação e normas aplicáveis às respostas sociais.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXIII – Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, qualquer alteração ao presente regulamento deve ser comunicada previamente ao Instituto da Segurança Social, I.P., antes da sua entrada em vigor, conforme o disposto no artigo 24.º da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

Os responsáveis do estabelecimento devem ainda informar e contratualizar com os clientes ou seus responsáveis legais as alterações, com uma antecedência mínima de 30 dias, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que lhes assiste.

As alterações são igualmente comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, que dispõe de 30 dias para se pronunciar.

Norma XXXIV – Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento.

Norma XXXV – Disposições Complementares

Não havendo período de encerramento para férias, o Centro de Dia do CASM está encerrado no fim de semana, feriados e dia 24 e 31 de Dezembro.

O serviço complementar – apoio ao domicílio funciona todos os dias exceto três dias por ano que são: 25 de Dezembro, 1 de Janeiro e Domingo de Páscoa.

Poderá ser contemplada no serviço a participação de voluntários mediante seleção prévia e formação adequada para o efeito, sob as diretrizes da Direção do CASM e da Diretora de Serviços.

Para a participação em atividades lúdicas e desportivas dentro e fora das instalações do CASM, será realizado um seguro de Acidentes Pessoais, devendo o mesmo ser custeado por cada cliente.

Norma XXXVI - Foro Competente

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca de Santa Maria da Feira.

Norma XXXVII – Entrada em vigor

É da responsabilidade da Direção do CASM, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário.

Aprovado por unanimidade e, reunião de Direção do CASM, a 13 de Novembro de 2025

Entra em Vigor em 01 de Janeiro de 2026

A Direção,

Handwritten signatures of the board members, including names like José António Faria, António Costa, and Pedro Joaquim Tavares.