



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação

1. A Liga dos Amigos de Santo Estêvão (LASE), é uma Associação registada na Direção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob o nº 77/92, em 21 de Outubro de 1991, publicado em DR nº 268, de 19 de Novembro de 1992. A LASE foi fundada com o objetivo principal de prestar apoio à população da freguesia de Santo Estevão e áreas limítrofes. A Instituição encontra-se sediada na Rua Direita, nº 52, 6320-511 SANTO ESTEVÃO SBG, telemóvel 934115705, telefone 271 388 715, fax 271 388 902, E-mail: ligaamigossantoestevao@gmail.com, contribuinte 502514817.
2. A Liga dos Amigos de Santo Estêvão tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 19 de Dezembro de 1996, para a resposta de serviço de Centro de Dia. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

Norma 1ª

Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho – Define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS's.
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 2ª

Destinatários e objetivos

1. São destinatários do Centro de Dia, pessoas que, por razões familiares, dependência, entre outros, necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma 3ª.
2. Constituem objetivos do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;



- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 3ª

Cuidados e serviços

1. O Centro de dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Transporte;
 - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

3. Não são contemplados na comparticipação mensal, os seguintes serviços:
 - a) Medicamentos;
 - b) Fraldas;
 - c) Ambulância;
 - d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
 - e) Cabeleireiro ou barbeiro;
 - f) Serviços de estética.
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II – INSCRIÇÃO/ADMISSÃO

Norma 4ª

Condições de admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 2ª.

Norma 5ª

Inscrição/Admissão

1. O pedido de inscrição deverá ser formulado pelo idoso ou por um representante que se responsabilize.
2. É preenchida uma ficha específica para o processo em questão, sob orientação da Direção Técnica;
3. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após a decisão da Direção e avaliação pela equipa técnica. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito na lista de espera.
4. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da direção técnica.
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
7. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de

Rabuz



atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efetuada uma avaliação pelo Diretor Técnico e/ ou técnicos envolvidos no processo, podendo então passar a definitiva;

8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
9. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais.

Norma 6ª

Critérios de priorização

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Pessoas com precariedade económica;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos.

Norma 7ª

Processo de Acolhimento

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
 - a. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma 8ª

Processo Individual

1. Do processo individual do utente consta:
 - 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;



5/18
Roberto
[Handwritten signature]

- e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

CAPÍTULO III – FUNCIONAMENTO

Norma 9ª

Direção Técnica

1. O Centro de Dia é dirigido por um Diretor Técnico que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento;
2. O Diretor Técnico deve ser substituído, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

Norma 10ª

Horários de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias, das 8:00 horas às 21:00 horas.

Norma 11ª

Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais, fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter 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.

3. Para efeitos de determinação do montante de Rendimentos do Agregado Familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar,



consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 12ª

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, sendo que a percentagem máxima de 60%. As percentagens são aplicadas de acordo com a tabela seguinte:

Cuidados e serviços previstos da NORMA 3ª	Percentagens
Apenas o previsto no n.º 1	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	50%
Acrescendo c) ou d)	55%
Acrescendo c) e d)	60%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 15ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 13ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços



a prestar.

Norma 14ª

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, no Gabinete Administrativo da Instituição ou por transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, de acordo com aquilo que ficar inicialmente estabelecido com o utente e ou responsável.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 15ª

Alimentação

1. O Centro de Dia providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
2. São servidas três refeições diárias: pequeno-almoço, almoço e lanche-ajantarado.
3. As refeições são sempre servidas na sala de jantar.
4. Salvaguardando a sua possível alteração, os horários das refeições são os seguintes:
 - a) O pequeno-almoço é servido às 9:00horas;
 - b) O almoço é servido às 12:00horas;
 - c) O lanche é servido às 16:00horas;
5. As ementas e os horários das refeições encontram-se expostos na entrada da Instituição.
6. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando as patologias diagnosticadas e respeitando sempre as indicações clínicas.

Norma 16ª

Alimentos e bebidas

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Direção da Instituição e/ou Diretor Técnico;
2. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.



Roberto

Norma 17ª

Cuidados de higiene e conforto

1. O Centro de Dia, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus utentes que assim o solicitem.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do utente.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos utentes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como, a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmonioso da vivência na Instituição.
4. Os utentes que não requereram o serviço têm a obrigação de se apresentar diariamente apropriados no que se refere à higiene e cuidado pessoal.

Norma 18ª

Serviços de Saúde

1. O utente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);
2. Se eventualmente o utente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a LASE advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade;
4. Quanto à medicação prescrita ao utente, fica a Instituição responsável pela sua administração, durante o período de permanência do utente, de acordo com instruções do médico assistente, desde que o utente e familiar assim o facultarem;
5. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente ou familiar responsável, excetuando-se os casos de utentes sem retaguarda familiar.

Norma 19ª

Apoio Psicossocial

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por um Técnico Superior de Serviço Social, que em situações mais graves orienta o utente para um acompanhamento especializado;



3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio utente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação dos colaboradores em funções no Centro de Dia.

Norma 20ª

Convívio e animação sociocultural

1. A Liga dos Amigos de Santo Estevão somente ou em cooperação com Instituições, públicas, sociais ou privadas, pretenderá proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. A programação das atividades e as respetivas datas em que decorrerão serão afixadas na entrada em local visível a utentes e familiares.
3. O Centro de Dia proporciona aos utentes um programa de atividades, com o intuito de fomentar e positivar as capacidades de cada um e para melhorar as relações entre o grupo;

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CENTRO DE DIA E REGRAS

Norma 21ª

Contatos e relacionamento social

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;
2. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 14 e as 15 horas e entre as 16:30 e as 18 horas todos os dias da semana;
3. Tendo em consideração os interesses do utente, a Direção Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, em casos excecionais pode autorizar visitas fora deste horário;
4. Sempre que o utente se ausente do Centro de Dia, deve respeitar as seguintes normas:
 - a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a Instituição da sua comparência/não comparência nas refeições.
 - b) Para que o utente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o familiar responsável têm de ter assinado o documento respetivo para esse fim.

Norma 22ª

Comportamentos dos utentes e familiares

1. É solicitado aos utentes e familiares que:
 - a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;



- c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens/equipamentos da Instituição;
- d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
- e) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências;
- f) Participem de modo ativo na vida da Instituição, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.

Norma 23ª

Regras de convivência e segurança

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam por em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
 - c) Fumar dentro da Instituição;
 - d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - e) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

CAPÍTULO VI

Norma 24ª

Contrato

1. O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
4. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.
5. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:



- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência.
 - b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente por, período superior a trinta dias, sem qualquer justificação.
6. Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
 7. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
 8. A LASE reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
 9. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da Instituição.
 10. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da LASE, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Norma 25ª

Resolução por parte do utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da LASE, com antecedência de 30 dias.

Norma 26ª

Integração do utente

1. A LASE procurará garantir a integração de cada utente na vida do Centro de Dia, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um são relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, o Diretor Técnico advertirá o utente em falta, intimidando-o ao seu cumprimento.



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Norma 27^a

Direitos dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São direitos dos utentes:
 - a) A Ingressar no Centro de Dia por vontade própria;
 - b) Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
 - c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
 - c) Participação na organização da vida comunitária;
 - d) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
 - e) Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;
 - f) Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição.
 - g) A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
 - h) Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;
2. São direitos dos familiares/representante legal dos utentes:
 - a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
 - b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
 - c) Participar nas ações promovidas pela LASE destinadas às famílias dos residentes.

Norma 28^a

Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São deveres dos utentes:
 - a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção, os Técnicos, outros colaboradores de diferentes categorias profissionais, demais residentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
 - b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
 - c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - d) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
 - e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
 - f) Compete ao utente o pagamento atempado e regular, dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
 - g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação, estabelecidas ou recomendadas.
1. São deveres dos Familiares/Representante Legal do utente:
 - a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;



- b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
- c) Cooperar com a LASE na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.

CAPÍTULO VIII – COLABORADORES

Norma 29ª

Quadro de Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social Centro de Dia da Liga dos Amigos de Santo Estevão encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 30ª

Deveres da Instituição para com os Colaboradores/Estagiários

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
 - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
 - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
 - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
 - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
 - g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
 - h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
 - i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
 - j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
 - k) Quando a natureza da atividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.



- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
- m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
- n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 31^a

Deveres dos Colaboradores/Estagiários para com a Instituição

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
 - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
 - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
 - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
 - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores /estagiários eleitos para esse fim;
 - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
 - j) Cumprir o regulamento e normas internas.

CAPÍTULO IX - PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

Norma 32^a

Condições de inscrição

1. Constituem condições de inscrição no Voluntariado:
 - a) Ter idade superior a 15 anos;
 - b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efetivamente dar;
 - c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua ação com o outro;
 - d) Vocação;
 - e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
 - f) Consciência das suas aptidões e limitações;



- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objetivo do voluntariado.

Norma 33ª

Direitos dos voluntários

São direitos dos voluntários:

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
- c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estabelecer com a LASE um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
- e) Ser ouvido na preparação das atividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de Centro de Dia;
- f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua atividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
- g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.

Norma 34ª

Deveres do Voluntário

1. São deveres dos voluntários:

- a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito, pela vida privada;
- b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- c) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
- d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento da LASE
- f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- h) Colaborar com a Direção, profissionais, técnicos e colegas da LASE;
- i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.
- j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
- k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.



Roleng

CAPÍTULO X - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Norma 35ª

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
 - a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e representantes legais;
 - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
 - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 36ª

Deveres da instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
 - f) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 37ª

Cooperação

1. A LASE privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Norma 38ª

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da LASE.
2. Compete à Direção da LASE emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.



Norma 39ª

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões/reclamações, que podem ser depositadas na caixa de sugestões/reclamações existente na Instituição.

Norma 40ª

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir à sua aprovação em reunião de direção.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

CAPÍTULO XIII – APROVAÇÃO

Aprovado em reunião de Direção a 10 de Julho de 2019

Prof. M. M. M. M. M.
Luís do Rosário Talares Castro