

### SUBSCRITORES

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de cliente do Centro de Dia, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de responsável legal do cliente supra citado, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Em representação da Instituição:

\_\_\_\_\_  
(Presidente do Conselho de Administração)

\_\_\_\_\_  
(Tesoureiro)



Cooperativa de Solidariedade Social  
**OS AMIGOS DE SEMPRE**, CRL

## REGULAMENTO INTERNO DE CENTRO DE DIA



**Rua Palmira Bastos, Nº11, Bairro da Esperança, Vale de Figueira**  
**2695-799 São João da Talha**

Concelho de Loures

Tel. 968 923 110 - 211 818 122

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS**

- NORMA I: NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE
- NORMA II: ÂMBITO DE APLICAÇÃO
- NORMA III: OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA
- NORMA IV: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
- NORMA V: OBJETIVOS DO REGULAMENTO
- NORMA VI: SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### **CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

- NORMA VII: CONDIÇÕES DE ADMISSÃO
- NORMA VIII: CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
- NORMA IX: CANDIDATURA / INSCRIÇÃO
- NORMA X: SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DA CANDIDATURA
- NORMA XI: ADMISSÃO
- NORMA XII: ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES
- NORMA XIII: PLANO INDIVIDUAL
- NORMA XIV: PROCESSO INDIVIDUAL

### **CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

- NORMA XV: INSTALAÇÕES
- NORMA XVI: HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO
- NORMA XVII: ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS
- NORMA XVIII: PREÇARIOS DE MENSALIDADES
- NORMA XIX: TABELAS DE COMPARTICIPAÇÕES
- NORMA XX: PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL
- NORMA XXI: REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO
- NORMA XXII: SAÍDA DOS CLIENTES
- NORMA XXIII: PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES
- NORMA XXIV: QUADRO DE PESSOAL
- NORMA XXV: DIREÇÃO TÉCNICA

### **CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES**

- NORMA XXVI: DIREITOS DOS CLIENTES
- NORMA XXVII: DEVERES DOS CLIENTES
- NORMA XXVIII: DIREITOS DA INSTITUIÇÃO
- NORMA XXIX: DEVERES DA INSTITUIÇÃO
- NORMA XXX: INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS
- NORMA XXXI: LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### **CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS**

- NORMA XXXII: ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO
- NORMA XXXIII: SITUAÇÕES OMISSAS
- NORMA XXXIV: FORO COMPETENTE
- NORMA XXXV: ENTRADA EM VIGOR

### **NORMA XXXI** **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

O Centro de Dia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria.

### **CAPÍTULO V** **DISPOSIÇÕES FINAIS** **NORMA XXXII** **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição informa os clientes ou seus responsáveis legais de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
2. Estas alterações são comunicadas aos serviços competentes do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, I.P.

### **NORMA XXXIII** **SITUAÇÕES OMISSAS**

As omissões serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação em vigor.

### **NORMA XXXIV** **FORO COMPETENTE**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Loures.

### **NORMA XXXV** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 30 de maio de 2017 e entra em vigor no dia 10 de julho de 2017.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**  
**NORMA XXVI**  
**DIREITOS DOS CLIENTES**

1. Obter a prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e psíquico e qualidade de vida adequada.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes e ouvido nas decisões que lhe digam respeito.
3. Ver respeitada a sua identidade e privacidade.
4. Ser tratado com respeito, pelos outros clientes e colaboradores da Instituição.
5. Participar nas atividades da Instituição de acordo com as suas possibilidades e interesses.
6. Apresentar reclamações à Direção do Polo Comunitário e ao Conselho de Administração da Instituição.
7. Rescindir o contrato de prestação de serviços com a Instituição.

**NORMA XXVII**  
**DEVERES DOS CLIENTES**

1. Cumprir as regras expressas do presente Regulamento que aceitou no ato de admissão.
2. Respeitar os outros clientes, colaboradores e dirigentes do Polo Comunitário.

**XXVIII**  
**DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. Ver os seus colaboradores e dirigentes serem tratados com respeito e dignidade.
2. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços acordado com o cliente.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Providenciar a informação e atualização de dados da situação socioeconómica e familiar dos clientes e proceder à adequada e socialmente justa revisão das participações do cliente e ou família, nos termos do presente Regulamento.
5. À Instituição é reservado o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
6. A rescisão do contrato é da competência do Conselho de Administração da Instituição, sob proposta da Direção, após prévia audição do cliente, família ou responsável legal.

**NORMA XXIX**  
**DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Garantir a qualidade dos serviços contratualizados.
2. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento do Centro de Dia.

**NORMA XXX**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Haverá lugar a uma redução de 10 % na participação familiar mensal, quando o cliente interrompa o serviço por período igual ou superior a 15 dias seguidos, com informação prévia dessa ausência à Instituição.
2. Esta ausência temporária do cliente deve ser comunicada à Instituição com 8 dias de antecedência, através da Ajudante de Ação Direta que lhe presta cuidados.
3. A não renovação do contrato por qualquer dos outorgantes ou a desistência por iniciativa do cliente, deve ser comunicada com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data de termo do contrato ou da efetivação da desistência.

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**  
**NORMA I**

**NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE**

1. A Cooperativa de Solidariedade Social Os Amigos de Sempre, CRL, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, conforme registo na Direção Geral da Segurança Social, adiante designada por Instituição, teve origem num conjunto de amigos, que decidiram organizar-se com a missão de construir uma resposta solidária para as questões da sua velhice e da exclusão social, animados da visão de que um mundo melhor é possível com a participação das pessoas na procura conjunta de soluções para os seus problemas.
2. O Centro de Dia do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, adiante designado por Centro de Dia, é uma resposta social criada pela Cooperativa de Solidariedade Social Os Amigos de Sempre, CRL.
3. O sonho levou a desenvolver a ideia de concretizar a obra de construção e funcionamento do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, com as respostas sociais Lar/Residência, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia de idosos e Centro Comunitário para apoio a jovens com dificuldades de inserção social e troca de saberes entre pessoas.
4. A estratégia da Cooperativa consiste em dinamizar a participação das pessoas, fomentar recursos próprios, estabelecer parcerias e conceber processos visando:
  - a) O desenvolvimento progressivo e sustentado quer do Lar/Residência, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia de idosos, como do Centro Comunitário para apoio a jovens com dificuldades de inserção social e troca de saberes entre pessoas;
  - b) A consolidação de uma política de qualidade, expressa na excelência da prestação de serviços que respondam aos problemas e expectativas dos utentes e satisfaçam necessidades das pessoas e instituições envolvidas.
5. A missão da Cooperativa, a nível da comunidade, é de cooperação com as famílias e as instituições no apoio à prestação de cuidados, conforme os objetivos definidos no presente Regulamento.

**NORMA II**  
**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. O presente Regulamento aplica-se ao CENTRO DE DIA, com sede na Rua Palmira Bastos, nº 11, Bairro da Esperança (Vale de Figueira), 2695-799 São João da Talha, concelho de Loures. Está licenciado pela Câmara Municipal de Loures, licença de utilização n.º 493/2009 emitida em 18/11/2009 e tem o licenciamento de atividade emitido pelo Instituto da Segurança Social, IP, em 21/11/2009.
2. O Centro de Dia, com capacidade para 50 clientes, presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio sociofamiliar.
3. Presta serviços aos utentes em articulação com a sua família, num pressuposto de complementaridade.
4. Abrange a freguesia de S. João da Talha e freguesias limítrofes, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dar a conhecer ao utente alternativas existentes e encaminhar para serviços de maior proximidade.

**NORMA III**  
**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Centro de Dia rege-se pela legislação em vigor em matéria de cooperação e de normas de licenciamento e funcionamento, bem como pelo Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do art. 4º, nº 2 do Estatuto das IPSS e pelo Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Associações Sindicais.

**NORMA IV**  
**OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA**

1. Atender as necessidades dos clientes;
2. Estabilizar ou retardar as consequências do envelhecimento;
3. Prestar apoio psicológico e social;
4. Promover as relações pessoais e entre as gerações;
5. Permitir que a pessoa idosa continue a viver na sua casa e no seu bairro;
6. Evitar ou adiar ao máximo o internamento em instituições;
7. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia.

**NORMA V**  
**OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento.
2. Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados.
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus responsáveis legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA VI**  
**SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. O Centro de Dia assegura designadamente:
  - a) Fornecimento de refeições (almoço e lanche) e o seu acompanhamento quando necessário;
  - b) Cuidados pessoais de higiene e conforto, quando necessário;
  - c) Cuidados de saúde: administrar medicação que conste de registos do médico do utente, comunicados ao Centro de Dia e no eventual apoio da enfermagem;
  - d) Tratamento de roupas na lavandaria do Polo Comunitário; (o Centro de Dia não se responsabiliza por roupas que não estejam devidamente identificadas);
  - e) Transporte;
  - f) Férias organizadas;
  - g) Atividades de animação e de psicomotricidade adequadas à situação do cliente que favoreçam o seu desenvolvimento pessoal e contrariem os efeitos de falta de mobilidade;
  - h) Disponibilizar informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. As atividades e cuidados referidos no número 1 são desenvolvidos de acordo com o Plano Individual.
3. Sempre que ocorra acidente ou doença de um cliente no Centro de Dia, serão contactados de imediato os serviços de emergência do Serviço Nacional de Saúde, sendo os familiares ou responsável legal informados, de seguida, para procederem ao acompanhamento do utente. Na mesma situação, em caso de falecimento, a Direção do Polo Comunitário comunicará de seguida com o familiar ou responsável legal e solicitará a presença do Delegado de Saúde.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA VII**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. Ser residente da freguesia de S. João da Talha e freguesias limítrofes, em complementaridade com outras instituições sociais locais.
2. Ter idade igual ou superior a 60 anos, ou idade inferior no caso de se encontrar com perda de autonomia física ou psíquica, que necessitando dos serviços prestados pelo Centro de Dia, não apresente patologias que ponham em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbar o normal funcionamento do Polo Comunitário.
3. Ter manifestado livre vontade em ser admitido e, em situação de incapacidade de expressão dessa vontade, o pedido de admissão ser formulado por familiar ou responsável legal que assumira essa responsabilidade.

**NORMA XX**  
**PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal, incluindo todas as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos na mensalidade, é efetuado do dia 1 ao dia 10 do mês a que se refere, em dinheiro, cheque, por terminal multibanco ou por transferência bancária ou na Secretária do Polo Comunitário.  
O primeiro pagamento será efectuado no ato da celebração do contrato de admissão no Centro de Dia.  
Sempre que a admissão se realize depois do dia 1 de cada mês, o pagamento da comparticipação familiar será proporcional ao respetivo valor.  
No caso de cessação de contrato, o valor da comparticipação mensal a cobrar será proporcional ao número de dias de prestação de serviços.
2. O não pagamento da comparticipação familiar no prazo fixado implica o pagamento do acréscimo correspondente a 10%.  
Perante a ausência de pagamento superior a 60 dias e após análise do caso, sempre que possível com o responsável legal do cliente, o Conselho de Administração da Instituição poderá determinar a rescisão do contrato e a correspondente suspensão da permanência do cliente.  
A rescisão do contrato não iliba o cliente e/ou o responsável legal do pagamento da dívida, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.

**NORMA XXI**  
**REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

1. As refeições diárias são servidas na Sala de Refeições.
2. A ementa semanal e os horários das refeições encontram-se afixados em local visível do Polo Comunitário e na Sala de Refeições.
3. As dietas, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA XXII**  
**SAÍDA DOS CLIENTES**

Ao cliente é permitida a entrada e saída do Centro de Dia dentro do horário de funcionamento, excepto quando haja indicação escrita em contrário de familiar ou responsável legal.

**NORMA XXIII**  
**PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES**

1. Os passeios ou deslocações em grupo que a Direção do Polo Comunitário organizar poderão ser gratuitos. Sempre que tal não seja possível, os clientes que participem na atividade custearão a totalidade ou parte da respetiva despesa.
2. No caso de cliente em situação de dependência, é sempre necessária a autorização do seu familiar ou responsável, para o mesmo participar nos passeios ou deslocações.
3. Durante os passeios e deslocações, os participantes são sempre acompanhados por pessoal da Instituição, que não será responsável por perdas e danos ocorridos aos utentes.

**NORMA XXIV**  
**QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a informação definida na legislação em vigor.

**NORMA XXV**  
**DIREÇÃO**

A Direção do Polo Comunitário, hierarquicamente dependente do Conselho de Administração da Instituição, compete a uma Diretora, nos termos da legislação em vigor, cujo nome se encontra afixado em local visível do Polo Comunitário.

4. Consideram-se incluídos na mensalidade os serviços constantes na Norma VI do presente Regulamento.
5. Consideram-se excluídos da mensalidade os seguintes serviços:
  - a) Medicamentos;
  - b) Artigos de higiene pessoal, nomeadamente fraldas;
  - c) Material de enfermagem;
  - d) Ajudas técnicas de uso pessoal;
  - e) Ambulância;
  - f) Consultas médicas, meios de diagnóstico, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e de fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Polo Comunitário;
  - g) Despesas com transportes, designadamente deslocações a serviços de saúde, consultas e exames clínicos;
  - h) Serviços de estética, incluindo os de cabeleireiro e pedicura;
  - i) Assistência religiosa solicitada pelo utente ou representante legal;
  - j) Comunicações telefónicas realizadas pelo utente ou ao seu serviço;
  - k) Limpeza a seco de roupas pessoais;
  - l) Seguros relativos a objectos de valor.
6. Os clientes Centro de Dia poderão beneficiar dos serviços referidos no número anterior, mediante pagamento dos respetivos custos, salvo se forem prestados como apoio psicossocial gratuito, por voluntários ou por outras instituições.

**NORMA XIX**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar corresponde a uma percentagem de 40% do rendimento *per capita* do agregado familiar, para acesso aos seguintes serviços:
  - a) Fornecimento de almoço e lanche e apoio na toma de refeições, se necessário = 20%
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal, sem produtos = 15%
  - c) Serviço semanal de lavagem e engomadoria = 05%
  - d) Transporte

**Serviço complementar com pagamento acrescido:**

Fornecimento de almoço e lanche para sábados, domingos e feriados (a definir anualmente)

**Consideram-se incluídos nos serviços prestados pelo Centro de Dia:**

Administração de medicamentos e eventual apoio no âmbito da enfermagem, que constem do registo comunicado à Instituição;  
Disponibilização de informação sobre acesso a serviços na comunidade;  
Atividades de animação e de psicomotricidade organizadas no Polo Comunitário.

2. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos da norma aplicável, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
3. A comparticipação familiar é efectuada no total de 12 mensalidades/ano.
4. O cálculo do rendimento per capita, mensal líquido e despesas fixas, assim como a revisão anual da comparticipação familiar e prova de rendimentos, serão efectuados nos termos da legislação em vigor.
5. A tabela de comparticipação da Segurança Social está afixada em local visível do Polo Comunitário;

**NORMA VIII**  
**CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. Área de abrangência dos serviços.
2. Estar o cliente inserido num agregado familiar mais desfavorecido social e economicamente ou estar desprovido de apoio familiar.

**NORMA IX**  
**CANDIDATURA / INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Inscrição e entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a) Documentos comprovativos adequados e creíveis dos rendimentos do candidato (declaração de IRS/IRC, declaração relativa às pensões e outros, conforme aplicável);
  - b) Documentos comprovativos adequados e creíveis dos rendimentos dos membros do agregado familiar onde o candidato habita (declaração de IRS/IRC, recibo de vencimento, declaração relativa às pensões e outros, conforme aplicável);
  - c) Documentos comprovativos das despesas fixas do residente, conforme normativo aplicável;
  - d) Documentos comprovativos das despesas fixas dos membros do agregado familiar, conforme normativo aplicável, caso tenham sido indicados os rendimentos do agregado familiar previsto na alínea b);
2. Ao candidato e acompanhantes é proporcionada visita guiada às instalações.

**NORMA X**  
**SELEÇÃO DA CANDIDATURA**

1. Para a selecção da candidatura será realizada uma entrevista de Avaliação Inicial no Polo Comunitário, por Técnico/a qualificado/a. Para o efeito, o candidato deverá entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do Responsável Legal;
  - b) Cartão de contribuinte fiscal do candidato e do Responsável Legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - e) Boletim de vacinas;
  - f) Declaração médica de que não sofre de doença infecto-contagiosa ou do foro psiquiátrico, que prejudique o bom funcionamento da resposta social, acompanhada de relatório médico atualizado, comprovativo da situação clínica do candidato, prescrições médicas, medicamentosa e de dieta, registo de outros elementos de diagnóstico e de cuidados de enfermagem, alergias e contra-indicação clínica de saídas do Polo Comunitário;
  - g) Identificação do profissional de saúde de referência do candidato e respetivos contactos em caso de emergência;
  - h) Identificação, endereços e contactos do Responsável Legal;
  - i) Identificação, endereços e contactos de outras pessoas de referência do utente;
  - j) Declaração assinada pelo candidato e/ou pelo Responsável Legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente;
  - k) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal da pessoa.

4. No caso de parecer favorável, a pessoa é informada no ato da inscrição, onde se declara poder vir a usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia e atribui-se o número em lista de espera.
5. Caso a decisão não seja favorável a pessoa é informada no ato da inscrição, com a respetiva justificação, podendo o técnico disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contactos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.
6. Na admissão dos clientes e gestão das vagas, será tido em conta o equilíbrio decorrente da sustentabilidade do Centro de Dia e a satisfação de necessidades sociais verificada através de avaliação socioeconómica e familiar.
7. Quando não seja possível proceder à admissão e a situação o justificar, a Direção Técnica do Polo Comunitário poderá disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contatos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.

**NORMA XI  
ADMISSÃO**

1. É competente para decidir a admissão o Conselho de Administração da Instituição, mediante parecer da Diretora.
1. Da decisão será dado conhecimento ao cliente até **5 dias úteis** após a data de apresentação da candidatura.
2. No ato de admissão, é celebrado por escrito um Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente ou o seu responsável legal e a Instituição, realizada uma entrevista de Avaliação Diagnóstica por Técnico/a qualificado/a e constituído o Processo Individual. O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes em duplicado, sendo um exemplar entregue ao cliente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
3. O/A Técnico/a responsável pela integração do cliente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.
4. Em situações de urgência, a admissão será efectuada a título provisório com autorização do Conselho de Administração da Instituição sob parecer da Diretora, tendo o processo tramitação idêntico às restantes situações.

**NORMA XII  
ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

1. No período de acolhimento de carácter experimental dos novos clientes serão geridos, adequados e monitorizados os primeiros serviços, sendo prestados esclarecimentos em caso de necessidade e avaliadas as reacções do cliente.
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será arquivado no Processo Individual.
3. No caso de inadaptação do cliente deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecidos novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

**NORMA XIII  
PLANO INDIVIDUAL**

No final do Programa de Acolhimento Inicial, havendo acordo entre o cliente e a Instituição quanto à continuidade da prestação de serviços nos termos contratuais, procede-se à elaboração do Plano Individual.

**NORMA XIV  
PROCESSO INDIVIDUAL**

1. O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de Inscrição, contendo os respetivos dados de identificação e sociais;
  - b) Os documentos previstos nas Normas IX e X;
  - c) Contrato de Prestação de Serviços;
  - d) Fichas de Avaliação Inicial e de Avaliação Diagnóstica;
  - e) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
  - f) Plano Individual de Intervenção e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - g) Registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;
  - h) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual é arquivado no Polo Comunitário, em local próprio e de fácil acesso à Direção e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
4. O cliente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual.

**CAPÍTULO III  
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO  
NORMA XV  
INSTALAÇÕES**

1. O Centro de Dia tem instalações próprias compostas pelas seguintes áreas físicas, específicas e comuns com o Lar/Residência e o Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Áreas específicas do Centro de Dia:
  - a) Salas de estar e de atividades;
  - b) Área de higiene com dois blocos sanitários que incluem área de duche e cacifos individuais.
3. O Centro de Dia partilha as áreas comuns do Polo Comunitário, com excepção das áreas residenciais.

**NORMA XVI  
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O Centro de Dia funciona de 2ª a 6ª das 08:20h às 17:30h, nos dias úteis.

**NORMA XVII  
ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS**

As visitas são diárias, de acordo com o horário afixado e desde que não prejudiquem o bom funcionamento do Polo Comunitário.

**NORMA XVIII  
PREÇARIOS DE MENSALIDADES**

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do Centro de Dia é suportada pelos resultados da prestação de serviços aos seus utentes.
2. O preçário será estabelecido com base no custo médio real do cliente do Centro de Dia verificado na resposta social, no ano anterior, é sujeito a revisão e atualização no início de cada ano civil e está afixado em local visível do Polo Comunitário.
3. A mensalidade do cliente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos.