



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Manual de Acolhimento



Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas



Centro de Dia

Índice

A Provedora	3
Introdução	4
Equipa Técnica	5
1. Nota previa	6
2. Histórico.....	6
3. Informações gerais	7
4. Política de Qualidade.....	9
5. Estrutura organizacional e funcional da instituição	12
6. Missão e Objetivos do Centro de Dia	14
7. Processo de Candidatura.....	15
8. Condições de Admissão.....	17
9. Critérios de Admissão.....	18
10. Admissão.....	19
11. Contrato.....	20
12. Regulamento Interno	20
13. Direitos e deveres dos clientes/utentes.....	21
14. Direitos e deveres da Instituição	22
15. Objetos de uso pessoal	24
16. O Acolhimento	24
17. A integração	25



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

18.	Horário de Funcionamento	26
19.	Horário de visitas	27
20.	Horário de refeição	27
21.	Assistência Religiosa	27
22.	Atividades Socioculturais	28
23.	Livro de Reclamações	28
24.	Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os	28



A Provedora

Em nome de toda a Equipa damos-lhe as boas vindas, desejamos que nesta sua nova casa se sinta feliz e que possamos oferecer tudo o que for necessário para que se sinta parte integrante desta família, e que assim, tenha melhor qualidade de vida. A pensar em si elaboramos este manual com intuito de disponibilizar todas as informações pertinentes e necessárias acerca da organização e funcionamento da nossa instituição. A Equipa Técnica e a Mesa Administrativa disponibilizam-se a esclarecer qualquer dúvida colocada após leitura deste documento. Trabalhamos em equipa com o objetivo de corresponder às suas expectativas. Em nome dos Órgãos Sociais principalmente da Mesa Administrativa e de toda equipa que o vai servir dou-lhe as boas vindas, e que a nossa casa seja a sua casa.

A provedora

Helena Luísa Candeias



Introdução

O presente Manual de Acolhimento pretende ser um instrumento fundamental de modo a facilitar o processo de acolhimento e integração dos utentes/clientes que entram, pela primeira vez, em contacto com a instituição.

Este manual tem como principal objetivo fornecer informações acerca do funcionamento da instituição facilitando, desta forma, o processo de adaptação do utente/cliente. Para além disso, contém também esclarecimentos acerca da estrutura organizacional da instituição, bem como os seus principais objetivos, missão, valores e dinâmica nas diversas áreas estratégicas de atuação.



Equipa Técnica

Acolher um utente/cliente, juntamente com os seus familiares, é um processo muito importante ao qual damos a nossa máxima atenção e disponibilidade. É nosso principal objetivo que o utente/cliente se sinta confortável e integrado na instituição, tornando assim mais simples o processo de adaptação. Queremos que se sinta bem e que possa usufruir dos serviços prestados propondo assim, uma vida com qualidade. Estamos disponíveis para qualquer informação e dúvida que tenha relativamente ao processo de acolhimento.

Desejamos-lhe as boas-vindas!



1. Nota previa

Este manual constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos idosos da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas. O seu principal objetivo é fornecer um conjunto de informação sobre a estrutura, organização interna, normas, regras e procedimentos em vigor na Instituição.

2. Histórico

A Santa Casa da Misericórdia Vendas Novas foi instituída em 1919. É uma associação sem fins lucrativos, com personalidade jurídica canónica e civil, reconhecida pela Direção Geral de Segurança Social (DGSS), como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sob a inscrição nº.46/82, folhas 60 e verso, em 17-10-1982, no livro 1 da Irmandade das Misericórdias.

Na área social, a Instituição tem como objetivo prestar apoio social a todos os que precisam, satisfazendo carências sociais.

Para caracterização dos seus objetivos, a Instituição propõe-se desenvolver atividades de intervenção social, integração social e comunitária, designadamente através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Atendimento e Acompanhamento Social (AAS) e Creche (Crh).



3. Informações gerais

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas, é uma associação constituída na Ordem Jurídica Canónica, que tem como principal missão a promoção de Respostas Sociais qualificadas na área da Terceira Idade e Infância. A Misericórdia de Vendas Novas assegurou a sua personalidade jurídica, sendo reconhecida como IPSS.

No início dos anos 90, a Misericórdia agregou à sua obra mais duas Respostas Sociais de importância infinita à comunidade, o **Centro de Dia**, inaugurado a 23 de março de 1991, e o Serviço de Apoio Domiciliário a partir de 1 de outubro de 1997. Esta resposta teve como intuito prestar apoios diversos a pessoas idosas, incentivando assim, a permanência deste em sua residência com qualidade de vida.

A Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas tem como um dos seus objetivos contribuir para a estabilização, autonomia e estímulo do envelhecimento ativo e integração social, prestando serviços adequados à problemática da pessoa idosa, bem como um conjunto de serviços no domicílio do utente.

Respostas Sociais

- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) – Apartamentos
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Centro de Dia



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Serviços Prestados

- ❖ Alimentação
- ❖ Higiene Pessoal
- ❖ Tratamento de Roupa
- ❖ Serviço de Animação e Socialização

Horários

Atendimento Técnico

De segunda-feira a sexta-feira

09:30h - 13:00h

14:30h - 17:30m

Secretaria

De segunda-feira a sexta-feira

09:00h - 12h30m

14:00h - 17h30m



4. Política de Qualidade

Do projeto inicial até aos dias de hoje mantém-se a vontade de ajudar quem mais necessita, com respeito a individualidade e a necessidade de cada um. A nossa maior missão tem como base os nossos valores em prestar serviços de qualidade aos nossos idosos e à Comunidade em geral, na área social, assegurando os direitos e o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores.

Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas, tem por missão ser uma “casa de família” dos seus utentes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.

Visão

Prestar um serviço de qualidade nas respostas sociais tendo como objetivo a satisfação das necessidades dos utentes e a promoção da qualidade de vida.

Princípio

Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

entreaajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

Valores

Os valores que a norteiam: espírito de servir, respeito pelos valores humanos, respeito pelos direitos dos trabalhadores, solidariedade para com todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades, respeito pela condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que connosco colaboram, confiança entre nós e os que nos apoiam, inspirando-nos na generosidade, partilha, respeito, solidariedade, ética, entreaajuda, cooperação e boa comunicação.

Objetivos

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;

f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;

g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;

h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;

i) Facultar ao Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;

j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.

Localização

As respostas sociais são desenvolvidas em dois equipamentos autónomos, localizados nos seguintes endereços:

- Casa de Repouso D. Maria Soares de Brito Palhavã Cristóvão

Rua de Santo António s/n, 7080-030 Vendas Novas

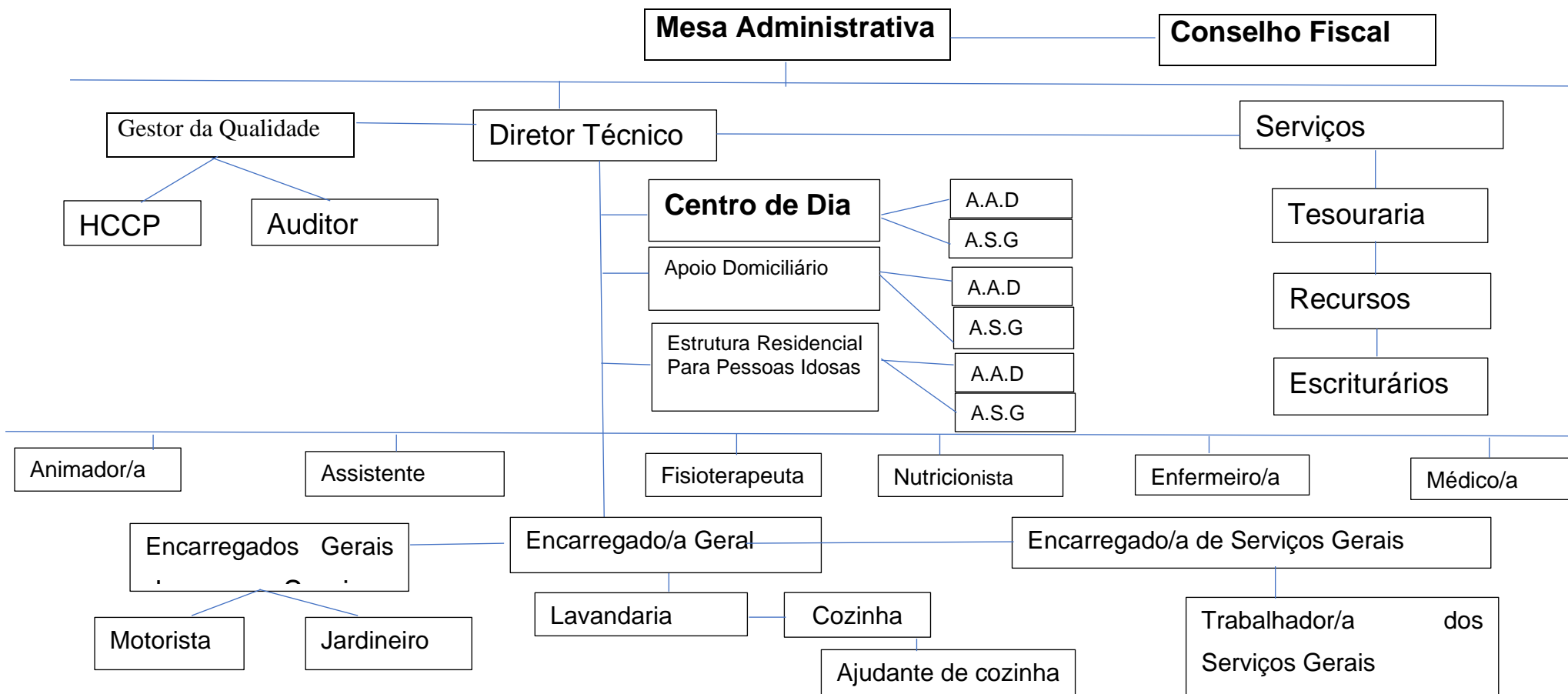
- Creche Lydia Maia Cabeça – Rua Dr. António José de Almeida nº 39-
Vendas Novas



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

5. Estrutura organizacional e funcional da instituição

Organograma



Legenda: A.A.D. – Ajudante de Ação Direta; A.S.G. – Auxiliar de Serviços Gerais



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

Assembleia Geral

Delibera sobre todas as matérias não compreendidas nas atribuições legais ou compromissórias dos outros Órgãos.

Mesa Administrativa

Representa legalmente a Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas, representando-o em juízo e fora dele, e promove os atos de gestão que se tornem necessário à prossecução dos seus objetivos.

Conselho Fiscal

Fiscaliza e verifica todos os atos administrativos da Direção e vela pelo exato cumprimento dos estatutos e regulamentos da Santa Casa da Misericórdia de Vendas Novas.

Equipa de profissionais

Na busca de dar uma resposta assertiva e atempada às necessidades biopsicossociais dos utentes da instituição, contamos com uma equipa dinâmica e determinada constituída por:

- Assistente Social
- Animador sociocultural
- Encarregados
- Ajudantes de ação direta



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- Auxiliares de serviços gerais
- Cozinheira e ajudantes de cozinha
- Lavandeiro

6. Missão e Objetivos do Centro de Dia

1. O Centro de Dia, resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Centro de Dia os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

4. O CD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
- b) Promover relações do utente com a comunidade e na comunidade;
- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional;
- i) Prevenir doenças degenerativas.

7. Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

2. O idoso deverá dirigir-se ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos que permitam a consulta de dados:

- a. Bilhete de identidade / Cartão de Cidadão;
- b. Cartão de Contribuinte;

A fim de completar o processo deverá ainda facultar uma cópia dos seguintes documentos:

- a. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- b. Cartão de Saúde (SNS);
- c. Relatório do médico de família, com o quadro clínico / saúde do utente;
- d. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- e. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- f. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- g. Cadernetas prediais anualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

h. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

i. Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre com Prestação de Alimentos deverão disponibilizar os documentos da sua identificação pessoal, para consulta de dados, e fornecer, igualmente, os documentos mencionados nas alíneas e), f), g), h), e i);

j. 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.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

8. Condições de Admissão

1. São considerados Utentes do Centro de Dia as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos.

2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

3. O Centro de Dia admite Utentes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:

a) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excepcionais a analisar pela Mesa Administrativa), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;

b) Pessoas Idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança e que manifestem vontade em serem admitidos;

9. Critérios de Admissão

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios conforme Regulamento Interno da Resposta Social:

a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;

b) Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;

c) Pessoas socialmente carenciadas;

d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;

e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;

f) Proximidade geográfica;

g) Grau de dependência.

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

respetivos compromissos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

10. Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão aprovadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. O CD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CD;
 - b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

d) Facultar ao utente e ao seu responsável um exemplar do Regulamento Interno;

4.A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.

11. Contrato

No dia da admissão, o primeiro contato do utente e do seu familiar será feito com a diretora técnica que o receberá e acompanhará, esclarecendo as suas dúvidas e facilitando a sua integração na nossa instituição.

No gabinete da diretora técnica, será celebrado o contrato de prestação de serviços, e far-se-á um breve diagnóstico social e de saúde do utente, as expectativas e necessidades. Este diagnóstico servirá para elaborar o Plano Individual de Cuidados, que guiará as ajudantes de ação direta na prestação dos cuidados necessários.

12. Regulamento Interno

Mediante a assinatura do contrato será entregue uma cópia do contrato e o Regulamento Interno da Resposta Social.



13. Direitos e deveres dos clientes/utentes

É dado a conhecer os direitos e deveres do utente como também os direitos e obrigações da Instituição.

❖ Direitos dos clientes/utentes

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

h) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

❖ **Deveres dos clientes/utentes**

São deveres do Utente do Centro de Dia, designadamente:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

14. Direitos e deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

2. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
3. Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art.º 33º do presente Regulamento.

Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CD;
 - d) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - e) Organizar um processo individual por Utente;
 - f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- g) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

15. Objetos de uso pessoal

Roupa e calçado confortável para o dia, trazer uma muda de roupa suplente e outra para o dia do banho. Todas as peças devem estar devidamente identificadas com as iniciais do nome do utente.

Artigos de higiene pessoal para o dia do banho serão fornecido pela Instituição.

Objeto de uso individual como: cadeira de rodas/andarrilha/canadianas, óculos, próteses dentárias, auditivas e outras, é de inteira responsabilidade do utente.

Não podem trazer bebidas alcoólicas. Também não aconselhável que traga objetos de valor ou elevadas quantias em dinheiro, pois, no caso do seu desaparecimento, a instituição não se responsabilizará.

16. O Acolhimento

O acolhimento do Utente, é feito pela Diretor/a Técnico que o receberá e acompanhará, esclarecendo as suas dúvidas. A Técnica fará uma breve apresentação da Instituição e seu funcionamento, acompanhando o novo Utente e/ou respetiva família numa visita às



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

instalações e espaços a utilizar por este. Assim, damos início ao processo de acolhimento do Utente que decorrerá durante as primeiras 12 semanas, de frequência na Instituição e terminará com a elaboração de um relatório final sobre a sua integração.

No seguimento das condutas que demarcam a data de entrada do novo utente/cliente, a Instituição realiza o “Dia de acolhimento”, em que são seguidos os seguintes procedimentos:

- O segundo contacto ou receção do novo utente/ cliente é feito pelo (a) Assistente Social ou por um técnico que, de imediato, irá apresentar o utente/cliente aos residentes da Instituição e colaboradores que realizam funções na Instituição.
- É facultado ao utente/cliente o Manual de Acolhimento e transmitidas algumas das regras da casa, como horários das rotinas, será feita uma breve visita aos vários locais que poderá frequentar.
- O utente/cliente deverá colocar todas as perguntas que considerar necessárias a fim de ficar esclarecido.

17. A integração

No dia da admissão, o primeiro contato do utente e do seu familiar será feito com a diretora técnica que o receberá e acompanhara, esclarecendo as suas dúvidas e facilitando a sua integração na nossa instituição.



Santa Casa de Misericórdia Vendas Novas
Instituição Particular de Solidariedade Social

- Cabe também à diretora técnica, apresentar a instituição e modo de funcionamento, para tal farão uma visita pelas instalações para conhecer os espaços comuns, os serviços existentes bem como apresentar os colaboradores responsáveis por cada um dos serviços.
- Já no gabinete da diretora técnica, será celebrado o contrato de prestação de serviços, e far-se-á um breve diagnóstico social e de saúde do utente, as expectativas e necessidades. Este diagnóstico servirá de base para o planeamento das primeiras quatro semanas de acolhimento. E servirá também para elaborar o Plano Individual de Cuidados, que guiará as ajudantes de ação direta na prestação dos cuidados necessários.
- Durante estas quatro semanas, todos os técnicos da instituição farão o seu diagnóstico sobre o utente e tendo por base as necessidades, expectativas e potencialidades do utente, a equipa multidisciplinar traçara o Plano Individual.

18. Horário de Funcionamento

O Centro de Dia funciona cinco dias por semana, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados, entre as 08H30 e as 19H30, podendo o horário ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.



19. Horário de visitas

A visita decorre todos os dias das 16 horas às 18 horas. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor Técnico.

20. Horário de refeição

O horário destinado as refeições dos utentes do Centro de Dia os idosos que necessitam de auxílio total ou parcial almoçam no primeiro horário.

Refeições	Horário
Almoço	12:00h
Lanche	15:30h
Jantar	18:40h

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor Técnico.

21. Assistência Religiosa

A instituição promove o respeito pelas diferenças religiosas dos Utentes, no entanto, pelo facto dos nossos Utentes serem maioritariamente católicos, semanalmente é celebrada Missa na capela da Instituição.



22. Atividades Socioculturais

Os Utentes beneficiarão de atividades ocupacionais, culturais, sociais, lúdico-recreativas, desportivas, religiosas, quotidianas e de desenvolvimento pessoal; A Animadora estrutura e planifica um conjunto de atividades para os Idosos, tendo em atenção as diferenças religiosas de cada Utente; a promoção da sua autonomia e qualidade de vida; o respeito pela sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas; a promoção da comunicação, convivência e ocupação do tempo livre. O Plano de Atividades é elaborado anualmente, de acordo com os recursos da Instituição, é afixado semanalmente, em locais visíveis para conhecimento dos Utentes.

23. Livro de Reclamações

A instituição possui livro de reclamações que poderá ser acedido no Gabinete Técnico.

24. Cessação da Prestação de Serviços

Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.