

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Convívio

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, designado por Centro Social, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Convívio, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 01/03/2005, pertencente a Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas normas a seguir especificadas.

Norma II

Localização

- A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo é na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem atualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378, da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Norma III

Legislação

O Centro de Convívio 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:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria 196-A/ 2015 de 1 de julho– Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Convívio;
- 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;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade, as regras de funcionamento do Centro de Convívio.

Norma V

Objetivos do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel tem por objectivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

Norma VI

Princípios do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas atividades e no seu funcionamento interno.

Norma VII

Localização do Centro de Convívio

O Centro de Convívio situa-se na Avenida da Igreja, nº 281, na freguesia de Arcozelo, Concelho de Vila Nova de Gaia.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO, OBJETIVO GERAL, SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

Norma VIII

Serviços prestados

O Centro de Convívio visa promover a qualidade psicossocial do idoso, procurando diminuir situações de isolamento e responder às suas necessidades específicas, nomeadamente:

- Lanche;
- Cuidados de higiene / imagem;
- Tratamento de roupa;
- Atividades lúdico-recreativas, socioculturais, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- Administração de fármacos, quando prescritos;

- Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia, mediante o pagamento de uma caução;
- Transporte entre o domicílio e o Centro (desde que o cliente resida em local geograficamente abrangido pelo meio de transporte do Centro).

Norma IX

Objetivos do Centro de Convívio

- Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 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;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança, o acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- 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;
- Promover a interação com ambientes estimulantes, estimulando as capacidades, a quebra da rotina e o gosto pela vida;
- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- Dinamizar relações intergeracionais.

Norma X

Destinatários do Centro de Convívio

O Centro de Convívio é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para promover a qualidade de vida psicossocial da população idosa, procurando responder às suas necessidades específicas e atenuar situações de isolamento e exclusão. Destina-se a pessoas de ambos os sexos com mais de 60 anos de idade, na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas.

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma XI

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar (IRS e Nota de Liquidação);
- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

Norma XII

Condições de Admissão

A admissão do cliente no Centro de Convívio está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação:

- Avaliação de necessidades;
- Avaliação física e mental;
- Avaliação socioeconómica;
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- Situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- Idade superior a 60 anos;
- Residência na freguesia de Arcozelo ou suas imediações;
- Ausência de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Número de vagas existentes.

Norma XIII

Prioridade na Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas seguintes condições, por ordem decrescente:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Não sofram de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Não estejam numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Sejam sócios da instituição. (em caso de empate nos critérios de priorização)

Norma XIV

Processo de Admissão

O processo de admissão deverá passar pelo preenchimento da ficha de processo individual e uma entrevista ao candidato e/ou familiar efetuada pela Direção Técnica, sendo posteriormente realizada a assinatura do respetivo contrato.

Norma XV

Entrevista de Admissão

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação psicossocial e económica do candidato;
- Informar e esclarecer sobre o regulamento interno do Centro de Convívio;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas.

Norma XVI

Deliberação de Admissão

A deliberação de admissão de cliente para a valência de Centro de Convívio compete à Direção Técnica, após parecer da Direção.

Norma XVII

Deferimento/Indeferimento da Admissão

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no mais curto espaço de tempo.

Norma XVIII

Inscrição no Centro de Convívio

A inscrição dos clientes no Centro de Convívio é feita pela Direção Técnica, de forma a conhecer a situação psicossocial e económica do cliente.

Norma XIX

Acolhimento dos novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;

- Evidenciar a participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
- Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- Elaborar, após 30 dias, o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente;
- Promover ações que ajudem a ultrapassar tais fatores, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção.
- Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma XX

Processo Individual do cliente

No processo individual do cliente consta:

- Identificação pessoal e contacto do cliente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Arquivo do Processo Individual do cliente em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- Atualização permanente de cada processo individual.

Norma XXI

Lista de Espera

Se não houver vaga para admissão imediata nesta Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XXII

Instalações do Centro de Convívio

As instalações do Centro de Convívio dispõem das seguintes áreas:

- Sala de Estar polivalente;
- Bar;
- Três Wc;
- Pátio exterior;
- Pátio interior;
- Gabinete Técnico;
- Gabinete da Direção;
- Secretaria.

Norma XXIII

Horário de Funcionamento

O Centro de **Convívio** funciona, de segunda a sexta-feira, das 14h00 às 17h00.

Norma XXIV

Encerramento do Centro

O Centro de **Convívio** encerra nos dias feriados, nas tardes dos dias 24 e 31 de Dezembro, na segunda-feira de Páscoa e na primeira semana de Agosto, devendo a continuação do apoio ser assegurada por um familiar ou outra pessoa responsável.

Norma XXV

Princípio da Suspensão

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio neste Centro, estabelece-se o seguinte princípio:

- A suspensão temporária é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível o acesso aos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

Norma XXVI

Processo de Suspensão

- A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa;
- Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar;
- A Direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

Norma XXVII

Deliberação da Suspensão

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direção, concluído o aludido processo disciplinar.

Norma XXVIII

Princípio da Cessação

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio neste Centro, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível o acesso aos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

Norma XXIX

Processo da Cessação

- A cessação será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa;
- Compete à direção ordenar a realização do processo disciplinar;
- A direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

Norma XXX

Deliberação da Cessaçã

A deliberação da cessaçã de um cliente é da competência exclusiva da direcçã, concluído o aludido processo disciplinar.

Norma XXXI

Pagamento da Mensalidade

No ato da inscriçã do cliente deverá ser paga a primeira mensalidade acrescida dos dias do mês em curso. O prazo de pagamento dos meses seguintes decorre até ao dia 20 e pode ser feito através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituiçã, ou ainda por transferênci bancária.

Haverá lugar a um acréscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade não seja efetuado dentro dos dez dias subseqüentes.

Norma XXXII

Comparticipaçã Familiar

A participaçã familiar pela utilizaçã dos serviços e equipamentos da Instituiçã é determinada pela aplicaçã de uma percentagem de 10% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Norma XXXIII

Cálculo da participaçã

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$R = \frac{RAF - D}{N}$$

Sendo que:

R= rendimento “per capita”

RAF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar, bem como crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- Do trabalho dependente;
- 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais – 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 resultarem 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.

- 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%.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

Norma XXXIV

Tabela das participações

A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e Serviços previstos	Dias úteis
Atividades lúdico-recreativas; socioculturais; de motricidade e de estimulação cognitiva; lanche; administração de fármacos quando prescritos; articulação com os serviços locais de saúde.	10%
Atividades lúdico-recreativas; socioculturais; de motricidade e de estimulação cognitiva; lanche; administração de fármacos quando prescritos; articulação com os serviços locais de saúde, cuidados de higiene pessoal e tratamento de roupa, quando necessário.	15%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros.	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma XXXV

Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

- Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
- A planificação de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica que comunica a organização das atividades nas quais os clientes do Centro de Convívio podem ser incluídos;
- Os passeios poderão ser gratuitos ou não, devendo tal situação ser previamente comunicada aos clientes;
- A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam autónomos, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;

- Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

Norma XXXVI

Alimentação

- O serviço de alimentação consiste no fornecimento de lanche.

Norma XXXVII

Administração da medicação prescrita

- A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas.

Norma XXXVIII

Articulação dos serviços locais de saúde

- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
- Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma XXXIX

Cuidados de higiene pessoal e imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, sempre que necessário.

Norma XL

Tratamento de roupa

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal.

Norma XLI

Transporte

O transporte dos clientes é feito em viaturas do Centro, de acordo com as normas vigentes, com recolha a partir das 13h00 e regresso a partir das 17h00.

Norma XLII

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Centro de Convívio pode providenciar o empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo o cliente ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma XLIII

Prova de rendimentos

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos, nomeadamente de natureza fiscal;
- A prova das despesas referidas no artigo anterior é feita mediante apresentação de documentos comprovativos;
- Por decisão da Direção, a Instituição efetuará as diligências complementares que entender adequadas e necessárias para apurar da veracidade das declarações apresentadas.

Norma XLIV

Atualizações anuais das comparticipações

Os clientes serão informados até ao dia 30 do mês de Novembro das atualizações anuais das comparticipações familiares, conforme deliberação da Direção.

Norma XLV

Doença

Caso seja necessário o cliente deslocar-se ao serviço de urgência do hospital, será chamada uma ambulância dos Bombeiros Voluntários da Aguda ou imediações e imediatamente contactado o familiar responsável pelo cliente, de modo a que este tome conhecimento da situação e as devidas providências.

Norma XLVI

Ausências Justificadas/Injustificadas

- Sempre que exista uma ausência injustificada do cliente, e sem aviso prévio do Centro de Convívio, a Direção Técnica entra em contacto com o familiar responsável do mesmo, inteirando-se das razões da sua ausência.
- No caso de o cliente se ausentar da Instituição mais de 15 dias seguidos, terá um desconto na mensalidade de 10%.

CAPÍTULO XXX

RECURSOS

Norma XLVII

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Convívio encontra-se afixado em local visível, com a indicação dos recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma XLVIII

Direção / Coordenação Técnica

A Direção/Coordenação Técnica deste Centro de Convívio compete a um ou mais técnicos, cujos nomes, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

Norma XLIX

Direitos dos clientes

Os clientes possuem os seguintes direitos:

- Utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva resposta social, nos termos do acordado com esta;

- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Respeito pela sua identidade pessoal;
- Reserva da intimidade privada e familiar, bem como respeito pelos seus usos e costumes;
- Satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Informação das normas e regulamentos vigentes;
- Participação em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Inviolabilidade da correspondência;
- Apresentação de reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- Visitas de amigos e/ou familiares dentro do horário do Centro de Convívio;
- Contacto com a Direção Técnica ou com os membros da Direção;
- Cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

Norma L

Deveres dos clientes

Os clientes têm os seguintes deveres:

- Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos da mensalidade;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- Informar o Diretor Técnico da sua ausência, no dia anterior;
- Evitar tudo o que possa incomodar ou perturbar os outros, nomeadamente quando se verifica a necessidade de baixar o sistema de som ou do televisor;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam perturbar o bem-estar de todos;

- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- Não fumar dentro das instalações do Centro;
- Não danificar as instalações ou equipamentos do Centro Social;
- Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma LI

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São Direitos do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- O tratamento com respeito e dignidade dos seus dirigentes e funcionários;
- Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/familiar no ato de admissão;
- Suspender este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento. Concretamente, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma LII

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Instituição:

- Respeitar a individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente, bem como o conforto necessário ao seu bem-estar;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento do Centro de Convívio;
- Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores.

Norma LIII

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Darem sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Terem acesso a formação adequada;
- Gozarem férias;

- Serem respeitados e tratados com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;

Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

Norma LIV

Deveres dos Colaboradores da Instituição

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhes forem atribuídas;
- Identificar as necessidades dos clientes para um melhor acompanhamento;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Ser assíduo e pontual;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Direção Técnica todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos clientes.

Norma LV

Contrato de Prestação de Serviços

- Será celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, do qual constem os direitos e obrigações das partes;
- Do contrato, será entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
- Qualquer alteração ao contrato será efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma LVI

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Cliente

- Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Convívio em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
- Em caso de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma LVII

Cessação da prestação e Serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração noutra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.

Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

CAPÍTULO V

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Norma LVIII

Afixação de painéis

Nas instalações do Centro serão afixados painéis com informações, nomeadamente Regras de Funcionamento, Organigrama, Ordens Internas, Atividades em Curso e outras consideradas de interesse para o normal e bom funcionamento do Centro de Convívio.

Norma LIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que necessário.

Norma LX

Casos Omissos/Integração de Lacunas

A resolução de qualquer caso omissivo no presente Regulamento será da competência da Direção, depois de ouvido o parecer da Direção Técnica do Centro Social.

Norma LXI

Alterações do Regulamento

O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Direção Técnica e/ou Direção, e depois da aprovação em Assembleia.

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes ou seus representantes legais sobre 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 a este assiste.

Norma LXII

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da sua aprovação.

O Presidente da Direção,

António Fernandes Bezerra

A Presidente da Assembleia Geral,

Maria Margarida Fernandes da Silva Maia