

Centro de Convívio

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de aplicação

O Centro de Convívio integra as respostas sociais do Centro Social da Paróquia da Areosa, Instituição Particular de Solidariedade Social, I.P.S.S., registada no Livro nº 2 das Fundações de Solidariedade Social, fls.138, sob a inscrição nº 34/85, com sede na Rua da Igreja da Areosa, nº 91, Igreja da Areosa, 4200-323 Porto, funciona na Travessa da Areosa, nº 75, 4200-087 Porto e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Objectivos

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Proporcionar um serviço de qualidade a nível de Centro de Convívio.
- b) Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade de vida privada.
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do centro social.

CAPÍTULO II

Definições e Objectivos

Norma III

Definição

O Centro de Convívio é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sócio recreativas e culturais organizadas e dinamizadas pelos idosos de uma comunidade.

Norma IV

Objectivos

Os objetivos do Centro de Convívio são:

- Fomentar a vida de relação;
- Manter e/ou desenvolver as capacidades existentes;
- Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio habitual de vida.

CAPÍTULO III

Processo de Admissão

Norma V

Condições de Admissão

Serão admitidos candidatos de ambos os sexos, que apresentem as seguintes condições:

- Estarem na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- Serem moradores na área da Paróquia da Areosa ou em zonas limítrofes.

Norma VI

Critérios de Admissão

Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

1. Situação social e economicamente desfavorecida;
2. Idade do candidato (indexada à idade de reforma vigente);
3. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
4. Risco de isolamento social;
5. Situação de emergência social.

Norma VII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados na admissão.

Norma VIII

Responsabilidade da admissão

A admissão do cliente é da responsabilidade do Director(a) Técnico da Instituição e será feita de acordo com as normas constantes no presente regulamento.

Norma IX

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer época do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas.
2. Para a formalização de inscrição, os candidatos deverão apresentar os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c) Cartão de Identificação da Segurança Social do candidato (NISS);
 - d) Cartão de Utente (SNS e/ ou outro subsistema) do candidato;
 - e) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do responsável (quando aplicável);
 - f) Cartão de Contribuinte do responsável (quando aplicável);
 - g) Relatório do médico assistente com indicação da situação de saúde e outros documentos médicos/informações do estado de saúde que sejam pertinentes (medicação que toma e/ou dieta que faz);
 - h) 1 Fotografia tipo passe;
 - i) Declaração assinada pelo candidato ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.

Norma X

Contrato de prestação de serviços

1. No ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente ou pessoa próxima, onde constam nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como a mensalidade praticada, constam no respectivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização do contrato, na respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de **trinta** dias.

5. Na assinatura do contrato deverá ser anexado o presente regulamento e entregue ao próprio ou a pessoa próxima, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

Norma XI

Desistência da frequência dos Serviços

Em caso de desistência da frequência do Centro de Convívio, o cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto, por escrito, ao Director Técnico Responsável, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência.

Capítulo IV

Regras de Funcionamento

Norma XII

Capacidade

A capacidade da resposta social é de 60 clientes, definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

Norma XIII

Coordenação

O funcionamento da resposta social é coordenado por um(a) técnico(a) superior elencado(a) para a função.

Norma XIV

Quadro de Pessoal

1. Para assegurar o normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal da resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, definido no acordo de cooperação e de acordo com a legislação em vigor.

Norma XV**Período de funcionamento**

1. O Centro de Convívio funciona nos dias úteis.

Norma XVI**Horário de Funcionamento**

1. O Centro de Convívio funciona entre as 14h00 e as 18h00.
2. O Horário de atendimento ao cliente será definido pela Responsável do Serviço.

Norma XVII**Serviços Prestados**

O Centro de Convívio reúne condições para prestar os seguintes serviços:

- Atividades ocupacionais de carácter sócio recreativo e cultural;
- Fornecimento de uma pequena refeição (lanche).

Norma XVIII**Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e deslocação ao hospital da área, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada, pelos serviços da Instituição, será o responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicamentos ao cliente obriga a cópia de prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

Capítulo V**Direitos e Deveres****Norma XIX****Direitos dos Utentes**

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os utentes do Centro de Convívio têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- d) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- e) Não estar sujeito a coação física e/ ou psicológica;
- f) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem autorização prévia do cliente ou pessoa próxima;
- g) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- h) Ter acesso ao livro de reclamações;
- i) O direito à gestão corrente dos seus bens;
- j) O cliente poderá entregar à guarda da Instituição, bens pessoais que constarão de uma lista discriminativa a elaborar na data de admissão e que farão parte do processo individual.

Norma XX

Deveres dos utentes

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Convívio têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas do Centro de Convívio de acordo com o estipulado neste Regulamento.
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente.
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços.
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição.

- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente.
- f) Informar o Responsável do Centro Social, sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- g) Promover um bom ambiente de convívio entre todos.
- h) Acatar quaisquer directrizes que provenham de pessoa legitimamente responsável.

Norma XXI**Direitos dos colaboradores**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do Centro de Convívio gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XXII**Deveres dos colaboradores**

Aos colaboradores do Centro de Convívio cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXIII**Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.
- b) Exigir o cumprimento do Presente Regulamento.
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma XXIV**Deveres da Instituição**

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 clientes.
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade.
- d) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
- e) Envolver sempre que possível, familiares e amigos dos clientes nas atividades da Instituição, participando eventuais custos, se tal for necessário.
- f) Possuir livro de reclamações.

Norma XXV

Comparticipação Familiar

1. Para usufruir dos serviços de Centro de Convívio, os clientes pagam uma mensalidade com o valor de 10 €.
2. A prestação de serviços extraordinários será cobrada de acordo com preço afixado na instituição.
3. A direção da Instituição poderá reduzir o valor da mensalidade, dispensar ou suspender o pagamento, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Norma XXVI

Prazos de pagamento

1. A mensalidade deverá ser paga até dia **10 (dez)** do respectivo mês.
2. Na mesma data deverão ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente, caso de necessidades acrescidas.
3. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
4. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao Responsável do Centro Social.

Capítulo VII

Disposições finais

Norma XXVII

Procedimento disciplinar

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas, nomeadamente a suspensão temporária dos serviços e a exclusão dos serviços.
2. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um cliente, cujo comportamento seu ou da pessoa próxima, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado.
3. Compete à Direção da Instituição ordenar a realização do processo disciplinar.
4. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direção da Instituição.

5. As sanções a aplicar ao cliente deverão sempre ter em conta a gravidade do comportamento, as circunstâncias (atenuantes ou agravantes) em que as mesmas se verificaram, o grau de culpa do utente e o carácter esporádico ou reincidente do comportamento do mesmo.
6. Após a análise dos aspectos referidos, será aplicada uma sanção ao utente, de entre as seguintes:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão por escrito;
 - c) Arcar com as despesas dos prejuízos materiais causados;
 - d) Suspensão temporária da frequência do Centro;
 - e) Suspensão definitiva (expulsão).
7. A aplicação de qualquer das sanções, acima referidas, com excepção da repreensão verbal, deverá ser precedida de comunicação à Direcção da Instituição que apreciará e julgará da sua aplicação.
8. A aplicação das sanções, atrás referenciadas, deverá ser comunicado ao utente, por escrito, e conterá, em súmula, as razões que levaram à aplicação daquela sanção.
9. O cliente poderá apresentar a sua defesa à Direcção da Instituição.

Norma XXVIII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

Norma XXIX

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, o Responsável do Centro Social deverá informar o utente ou pessoa próxima, assim como ao Instituto da Segurança Social, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXX

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXI
Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege o Centro de Convívio são:

1. Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de Março - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
2. Portaria nº 196-A/2015 de 1 Julho - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
3. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

Norma XXXII
Entrada em Vigor

O presente regulamento foi alterado e aprovado em reunião de Direcção em __/__/201__, e entra em vigor _____.