

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Convívio

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Moradores de Massarelos celebrou com o Instituto da Segurança Social - Centro Distrital do Porto, em 20/11/1986, um acordo de cooperação para a valência de Centro de Convívio que se rege pelas seguintes normas.

NORMA II

Objectivos

O Centro de Convívio tem como objectivos:

1. Prevenir a solidão e o isolamento;
2. Incentivar a participação e incluir os idosos na vida social local;
3. Promover as relações pessoais e entre as gerações;
4. Evitar ou retardar a institucionalização.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Actividades recreativas e culturais;
 - 1.2. Lanche.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos;
2. Residir na área de intervenção da instituição ou ter aí laços de pertença;
3. Não estar em situação física de completa dependência, nem sofrer de perturbação mental que prejudique o normal funcionamento dos serviços;
4. Efectuar inscrição e aceitar o presente regulamento.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

As admissões são feitas de acordo com as vagas existentes e a organização do serviço, tendo em conta os seguintes critérios de prioridade:

1. Isolamento do idoso;
2. Problemas familiares;
3. Situação económica;
4. Data de inscrição.

NORMA VIII

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento de novos clientes é feito pela Directora Técnica e/ou restante pessoal afecto ao Centro de Convívio.

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

A Instituição organizará um processo individual de cada cliente através de uma ficha da qual constarão elementos de identificação pessoal, necessidades específicas e/ou outros elementos relevantes, bem como dados relativos à situação económica e social do agregado familiar.

NORMA X

Listas de Espera

Não havendo possibilidade de admissão imediata, por inexistência de vagas, o cliente deixará a sua identificação e contactos, integrando desde então uma lista de espera, sendo contactado logo que tenha vaga.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

1. A Associação de Moradores de Massarelos está sediada na Rua Casal do Pedro , 3 a 11, no Porto, num edifício em que funcionam todos os seus equipamentos – Creche e Centro de Convívio.

2. O Centro de Convívio dispõe de uma sala de convívio e instalações sanitárias para ambos os sexos, podendo também utilizar o refeitório da instituição.

NORMA XII

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Convívio funciona de segunda a sexta-feira das 14H às 17.30H.
2. Para não prejudicar o normal funcionamento do serviço, a entrada dos clientes deve efectuar-se até às 15Horas
3. Os serviços administrativos funcionam das 10H às 12.30H e das 14.30H às 19H.

NORMA XIII

Entrada e Saída de Visitas

As visitas são permitidas em casos justificados, não havendo para tal horários estipulados.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação, no caso de esta existir, é efectuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.

NORMA XV

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

A tabela de participações é calculada em função do rendimento per capita do cliente ou do agregado familiar, de acordo com a legislação/normativos em vigor, nomeadamente o disposto na Circular Normativa nº 5, de 23/12/2014, da Direcção Geral da Segurança Social.

A tabela de participações é objecto de revisão anual, de acordo com a legislação em vigor, no início de cada ano civil.

Parágrafo único: Por decisão da Direcção, esta mensalidade não será aplicada enquanto tal for economicamente possível à Associação pelo que os utentes desta valência, de momento, não se encontram obrigados a qualquer pagamento.

NORMA XVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Para além do pessoal que, por determinação do acordo de cooperação, está afecto ao Centro de Convívio (Directora Técnica e Ajudante de Acção Directa), o mesmo poderá funcionar com pessoal de outras estruturas ou voluntários devidamente enquadrados.

NORMA XVII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico da Direcção Geral da Acção Social de Dezembro de 1996.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XVIII
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Utilização dos serviços e equipamentos do estabelecimento disponíveis para o seu grupo etário;
- c) Participar nas actividades promovidas pelo estabelecimento de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Serem tratados em boas condições de higiene e segurança;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar;
- f) Não ser sujeito a coação física e/ou psicológica;

NORMA XIX
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas do estabelecimento de acordo com o estipulado neste regulamento interno;
- b) Pagar pontualmente a mensalidade fixada até ao dia oito de cada mês ou qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade, no caso de estas existirem;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Abster-se de comportamentos impróprios para com os outros clientes;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;
- f) Informar a Directora Técnica sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- g) Respeitar todos os funcionários e dirigentes do estabelecimento;
- h) No caso de estar a tomar alguma medicação, entregar no estabelecimento uma nota/aviso, com a sua identificação, horário e modo de administração;

NORMA XX
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1. A instituição tem direito ao pagamento atempado de todas as prestações decorrentes da permanência dos clientes;
- 2. A instituição e todos os seus funcionários têm o direito de serem tratados com educação e urbanidade pelos clientes e seus familiares.

NORMA XXI
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1. Garantir o bom funcionamento dos serviços;
- 2. Proceder à admissão dos clientes e aplicar as normas de comparticipação de acordo com os critérios definidos neste regulamento;

3. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes através da prestação de serviços adequados a este grupo etário;
4. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços.

NORMA XXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A instituição deve ser notificada de todas as ausências dos clientes com a antecedência possível;
2. As ausências prolongadas e não notificadas serão analisadas pela Direcção, que terá a liberdade de tomar as medidas que, caso a caso, entender mais convenientes.

NORMA XXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O cliente é livre de, a qualquer momento, denunciar o contrato estabelecido com a instituição, devendo esta ser notificada no mês anterior á cessação.

NORMA XXV

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXVIII

Disposições Complementares

A Instituição encerra para férias por um período até trinta dias, para limpeza, desinfecção e obras de beneficiação das instalações. Este período é definido anualmente pela Direcção, de acordo com os interesses da maioria das famílias, sendo a estas comunicado dentro dos prazos legais. Encerra também nos feriados consagrados pela lei, feriado municipal da localidade (24/06), terça-feira de Carnaval e nos dias 24 e 31 de Dezembro.

NORMA XXIX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Janeiro de dois mil e dez.