

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FERREIRA

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE CONVÍVIO

É um estabelecimento destinado a pessoas idosas, reformadas, da freguesia de Frazão-Arreigada e freguesias limítrofes, sendo estes últimos sujeitos a uma triagem de acordo com critérios a estabelecer pela Direção da Instituição.

É considerado um equipamento de utilidade social.

1. OBJECTIVOS

- 1) Desenvolver atividades de carácter lúdico, ocupacional, cultural e terapêutico (convívio, recreio, ocupação, animação) como forma de quebrar o isolamento do idoso e retardar o envelhecimento e perda de independência.
- 2) Detetar e prevenir situações de risco social.

2. SERVIÇOS PRESTADOS

- 1) Transporte de casa para o Centro e vice-versa
- 2) Lanche
- 3) Convívio e Ocupação
- 4) Apoio Psicossocial

3. LOCALIZAÇÃO

Rua do Centro Paroquial, n.º 6

4590-829 Ferreira

Tel. 961 031 597 ou 255 880 890

4. ÂMBITO GEOGRÁFICO

Freguesia de Ferreira e freguesias limítrofes

5. CAPACIDADE

25 Clientes.

6. INSTALAÇÕES

- a) Sala de convívio

- b) Refeitório
- c) Bar
- d) Sala para atividades ocupacionais
- e) Áreas de serviço: Cozinha, instalações sanitárias
- f) Espaço exterior: Jardinagem, outros

7. CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1) Pessoas com idade superior a 60 anos. Serão admitidas pessoas que não preencham estes requisitos tendo por base a análise social da situação.
- 2) Apresentação de documentação
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão
 - b) Cartão de Pensionista
 - c) Número de contribuinte fiscal
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde
 - e) Identificação do agregado familiar
 - f) Renda de casa ou empréstimo de habitação
 - g) Prova de rendimentos (comprovativo de reforma)
 - h) Prova de despesas físicas (encargos médicos mensais)
 - i) Outros documentos considerados de interesse
- 3) A admissão dos clientes pode ser efetuada em qualquer data, desde que não exceda os limites do acordo de cooperação com o Centro Regional de Segurança Social.
- 4) No ato de admissão é aberto processo no qual consta identificação completa (nome, residência, telefone, do cliente e outras informações com interesse, identificação e endereço do familiar a contactar em caso de necessidade, médico assistente (nome, morada, telefone).
- 5) No ato de admissão é entregue ao cliente um cópias do Regulamento interno do Centro e verbalmente especificado os seus direitos e deveres.
- 6) Os clientes comprometem-se a observar as normas prescritas, podendo ser introduzidas alterações sempre que a Direção entenda necessário, para o bom funcionamento dos serviços, tendo em consideração as normas legais que regulamentam este tipo de instituições e o bem-estar dos clientes.

8. 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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - h) Outra documentação.
- 2) O período de candidatura é feito mediante marcação.
 - 3) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues a quando da candidatura.
 - 4) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 - 5) 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.

9. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- 1) Idade do cliente;
- 2) Grau de dependência;
- 3) Fracos recursos económicos;
- 4) Ausência / indisponibilidade da família / outros em assegurar os cuidados básicos;
- 5) Residência próxima do estabelecimento;
- 6) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
- 7) Risco de isolamento social;
- 8) Elementos de referência a frequentar o estabelecimento;
- 9) Outros.

10. ADMISSÃO

- 1) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
- 2) É competente para decidir a Direção.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
- 4) Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

11. FUNCIONAMENTO

- 1) Funciona diariamente de Segunda a Sexta-feira
- 2) Horário: 13.00 horas às 18.30 horas.
- 3) O horário poderá sofrer alterações em casos especiais.
- 4) Interrupção para férias – Não há
- 5) Em casos especiais este equipamento poderá estar aberto até mais tarde
- 6) O lanche é servido entre as 16.00h e as 17.00h

12. OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

- 1) Dar cumprimento ao disposto no n.º 2 do presente regulamento.
- 2) Acompanhar os clientes durante o período de funcionamento.
- 3) Atualizar anualmente as participações mensais dos clientes.
- 4) Proporcionar um lanche no período de funcionamento.
- 5) Promover a limpeza diária do espaço do equipamento.
- 6) Efetuar o transporte dos clientes do equipamento à residência e Vice-versa, sempre que o percurso o justifique.

13. OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES

- 1) Cumprir as normas constantes neste regulamento.
- 2) Manter uma atitude de urbanidade e solidariedade.
- 3) Informar a responsável técnica sobre os aspetos fundamentais do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- 4) Proceder ao pagamento da participação mensal compreendida entre o dia 01 e 10 de cada mês.
- 5) No caso de estar a tomar medicação, esta deverá ser entregue à Responsável do Centro, com identificação do cliente, horário e como deve ser tomado e acompanhada de receita médica.

14. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- 1) São direitos:
 - a) Tem direito a ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade.
 - b) Usufruir dos serviços, o cumprimento do contrato estabelecido
 - c) Não ser sujeito a coação física e psicológica
 - d) Receber amigos e familiares
 - e) Ser informado prontamente dos seus direitos
- 2) São deveres dos clientes:
 - a) Colaborar com a equipa do Centro Convívio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Convívio e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Convívio, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

15. DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1) São Direitos da Instituição:
 - a) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - c) Ver respeitado o seu património;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no acto de admissão;
 - e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desta resposta social;
 - f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente

regulamento, de forma muito particular, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2) São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- d) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- f) Manter os processos dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

16. RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações sociais num equipamento como este são essencialmente matéria de boa educação; por isso o cliente deverá:

- a) Manter uma atitude correta e de respeito em relação aos outros clientes e pessoal.
- b) Evitar tudo o que possa incomodar ou perturbar os outros e ruídos excessivos.
- c) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos postos à sua disposição.
- d) A fim de causar o menor incómodo possível aos não fumadores, não é permitido fumar nas salas e outras áreas fechadas.
- e) Como perante a lei todos são responsáveis pelos seus atos, em situação de conflito grave, os clientes estão sujeitos às decisões que vierem a ser tomadas pela Direção do Centro Social e Paroquial.

17. TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, o valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é variável, avaliada caso a caso, em função das características do território, das atividades e dos serviços prestados aos clientes.
- 2) A mensalidade é fixa e no valor de €20,00.

- 3) Haverá uma redução de 25% do valor da mensalidade, quando os períodos de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

DISPOSIÇÕES FINAIS

18. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

19. LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

20. ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e ao ISS, IP, Centro Distrital do Porto, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3) Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

21. INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

22. SEGURANÇA

Como normas de prevenção de acidentes aconselha-se:

- a) Andar e abrir portas devagar.
- b) Nunca subir a bancos para tirar algo de um local elevado – pedir ajuda do pessoal
- c) Se vir algum objeto ou líquido no chão, chamar alguém do pessoal
- d) Não levantar objetos pesados

- e) Seguir sempre as instruções que lhe são dadas pelo pessoal.
- f) Quando utilizar transportes, seguir as normas de prevenção rodoviária.

Ferreira, 15 de fevereiro de 2017

O Presidente da Direção

(Pe. Dr. Samuel Guedes)