

CSPFA – CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FRAZÃO-ARREIGADA  
PÓLO DE FRAZÃO

## **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**

Avenida Central de Frazão, nº 89

4595-118 Frazão

Tel. 961 031 687 ou 255 880 890

#### **4. ÂMBITO GEOGRÁFICO**

Freguesia de Frazão-Arreigada e freguesias limítrofes

#### **5. CAPACIDADE**

25 Clientes.

## **6. INSTALAÇÕES**

- a) Sala de convívio
- b) Refeitório
- c) Bar
- d) Salão polivalente: Desporto, espetáculos, festas, outros.
- e) Sala para atividades ocupacionais
- f) Áreas de serviço: Cozinha, instalações sanitárias
- g) 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 comparticipação mensal compreendida entre o dia 01 e 10 de cada mês.
- 5) No caso de estar a tomar medicação, esta deverá ser entregue á 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 acto 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.

Frazão-Arreigada, 15 de fevereiro de 2017

O Presidente da Direção

---

(Pe. Dr. Samuel Guedes)