

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
CENTRO DE CONVÍVIO
MODELO
CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A ASSOCIAÇÃO SOCIAL E RECREATIVA DOS APOSENTADOS E REFORMADOS DE VALENÇA (ASRAR), tem um acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo, em 1 de Julho de 1999 para 15 vagas na resposta social de CENTRO DE CONVÍVIO, tendo capacidade total de 20 utentes/ clientes.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE CONVÍVIO é uma resposta social que se destina a pessoas reformadas e com mais de 65 anos, de ambos os sexos, autónomas ou com dependência pouco relevantes, que se deslocam à Instituição pelos seus próprios meios para participarem em actividades de lazer. Rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 01 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do CENTRO DE CONVÍVIO as pessoas que necessitem dos serviços constantes na seguinte NORMA deste regulamento (NORMA 4ª).

2. Constituem objetivos do CENTRO DE CONVÍVIO:

- a) Fomentar a permanência da pessoa no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) 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;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- j) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- m) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- n) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª

SERVIÇOS

1. O CENTRO DE CONVÍVIO assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Alimentação, nomeadamente o lanche – serviço opcional;
- c) Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;

2. O CENTRO DE CONVÍVIO pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
- b) Mobilidade assistida;
- c) Jantar;
- d) Outros em função das necessidades dos utentes/ clientes.

3. Os serviços podem ser prestados em dias úteis durante o horário de funcionamento do CENTRO DE CONVÍVIO.

A prestação de serviços aos fins-de-semana e feriados é excepcional e consoante a disponibilidade da ASRAR, sendo este um serviço não protocolado (gestão particular).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/ CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE CONVÍVIO:

- a) Pessoas de ambos os sexos em situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
- b) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- c) A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa responsável / significativa, a realizar pelo responsável do serviço – Director Técnico;

NORMA 6^a

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente/ cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente/ cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente/ cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente/ cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente/ cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente/ cliente pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente/ cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente/ cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente/ cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Descrição da Medicação Prescrita;

2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da ASRAR, Av. Dr. Sá Carneiro 4930 – 587 Valença.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7^a

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de admissão neste CENTRO DE CONVÍVIO:

- a) Ser Sócio da ASRAR- Ponderação 30%;
- b) Idade – Ponderação 25 %;
- c) Insuficiência de apoio familiar – Ponderação 15%;
- d) Risco de Isolamento Social – Ponderação 10%;
- e) Recursos Económicos – Ponderação 10%;

f) Residência Próxima – Ponderação 10 %.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico a ASRAR, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da ASRAR;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/ cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias após a data da Reunião de Direção;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Presidente da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - 1ª Participação familiar;
 - Regularização das Cotas de Sócio;
7. Os utentes/ clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente/cliente ou seu representante legal, através de carta ou contacto telefónico.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES/ CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes/ clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente/ cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;

e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/ cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente/ Cliente;

2. Se, durante este período, o utente/ cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente/ cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente/ cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE/ CLIENTE

1. Do processo individual do utente/ cliente consta:

a) Identificação e contacto do utente/ cliente;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Programação dos cuidados e serviços;

h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do utente/ cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado semestralmente.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE CONVÍVIO funciona todos os dias úteis das 14h00 às 17h00;

2. Excepcionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos utentes/ clientes e famílias.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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:

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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) 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);

c) 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;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) 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 resultar 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 dez. 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.

g) 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%.

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

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13^a

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação 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 da NORMA 4^a :

Descrição	Percentagem aplicada
Utentes/ Clientes Autónomos e sem nenhum serviço prestado	0 %
Utentes/ Clientes Autónomos com Serviço de Alimentação (Lanche)	5 %
Utentes/ Clientes com incapacidades associadas com Serviço de Alimentação (Lanche)	7 %
Utentes/ Clientes com incapacidades associadas com Serviço de Alimentação (Lanche) e Serviço de Cuidados de Higiene pessoal	10 %

2. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades anuais, sendo que o valor do rendimento líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos elementos.
6. Em caso de alteração da Tabela de Participações / Preçário de Mensalidades em vigor os utentes/ clientes serão avisados previamente no prazo mínimo de 15 dias antes do pagamento das respectivas mensalidades.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente/ cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 15% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Haverá lugar a uma redução até 20 % na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de outro elemento do mesmo agregado familiar; e / ou se verificar através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar e através de comprovação de uma outra entidade competente (Segurança Social, Serviço de Ação Social (SAS) ou Junta de Freguesia) se conclua pela sua especial onerosidade e / ou impossibilidade económica.
4. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
5. O utente/ cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Associação Social Recreativa dos Aposentados e Reformados do Concelho de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectivos participações familiares.

6. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas por escrito ao utente/ cliente ou pessoa próxima com uma antecedência mínima de 15 dias.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade / comparticipação é efetuado no seguinte período: de dia 1 a dia 10 de cada mês, na Secretaria do Centro de Convívio da Associação Social e Recreativa dos Aposentados e Reformados do Concelho de Valença.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/ cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O Centro de Convívio da Associação Social Recreativa dos Aposentados e Reformados do Concelho de Valença poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

1. As atividades desenvolvidas no Centro de Convívio estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo Centro de Convívio são acordados na admissão do utente/ cliente, tal como o dia/hora no caso da requisição dos serviços complementares.

NORMA 17ª

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Diretora Técnica e da Técnica de Animação do Centro de Convívio;

2. Os Passeios / Deslocações ou Convívios são alvo de comparticipação monetária ou em género mediante as necessidades da atividade em questão;
3. Quando o utente/ cliente não é autonomo, é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios as pessoas são sempre acompanhados pelas funcionárias deste equipamento social.

NORMA 18ª
ALIMENTAÇÃO

1. As refeições do Centro de Convívio da Associação Social Recreativa dos Aposentados e Reformados do Concelho, são servidas no refeitório, de acordo com o horário estipulado:
 - a) Lanche: 16 h 00
2. A ementa semanal será afixada no Refeitório e na Secretariada ASRAR.
3. A alimentação será ajustada alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e / ou à necessidade de dieta por parte dos doentes e por prescrição médica.
4. Poderá ser confeccionado refeições complementares (Jantar) para utentes/ clientes comerem no domicílio, considerado neste caso como um serviço suplementar.

NORMA 19ª
ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente/ cliente. No entanto, os utentes/ clientes do CENTRO DE CONVÍVIO podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes/ clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene pessoal e de conforto, nomeadamente assistência no WC, considerado neste caso como um serviço suplementar.

NORMA 21ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE CONVÍVIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

Categoria	Tempo de Afetação
	Centro Dia
Assistente Social (Directora Técnica)	30%
Educadora Social	10%
Auxiliar de Serviços Gerais	100%

NORMA 26ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do Centro de Convívio deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente Licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional deve ser afixado em lugar visível.

2. A Diretora Técnica é substituída, em caso de ausência e impedimentos, pelo responsável pela Animação do Centro de Convívio;
3. São funções da Diretora Técnica:
- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - b) Garantir o estudo da situação do utente/ cliente e a elaboração, avaliação e execução do respectivo plano de cuidados;
 - c) Organizar e atualizar o Processo Individual de cada utente/ cliente do Centro de Convívio;
 - d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
 - e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as Ações assim o justifiquem;
 - h) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento deste serviço.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/ CLIENTES

- a) Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes/ clientes do CENTRO DE CONVÍVIO tem ainda os seguintes direitos:
- 1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - 2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - 4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
 - 5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
 - 6. Ter acesso ao livro de reclamações;
 - 7. Participar nas atividades promovidas pelo Centro Convívio , de acordo com os seus interesses e possibilidades;

8. Receber visitas dos seus familiares e amigos no horário pré-estabelecido para esse efeito;
 9. Ter acesso a ementa semanal;
 10. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do Centro Convívio;
 11. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a devida autorização do utente/ cliente e/ou família.
- b) Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes/ clientes do Centro de Convívio, tem ainda os seguintes deveres:
1. Cumprir as normas do Centro de Convívio de acordo com o estipulado neste Regulamento;
 2. Pagar pontualmente a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente/ cliente;
 3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
 4. Respeitar e tratar com educação os colaboradores do Centro de Dia e de Convívio os restantes utentes/ clientes;
 5. Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente/ cliente;
 7. Informar a Diretora Técnica do Centro de Convívio, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

NORMA 28^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- a) São direitos da Instituição:
- 1) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - 2) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
 - 3) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/ cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - 4) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

- 5) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes/ 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
 - 6) Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
 - 7) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - 8) Ver respeitado o seu património;
- b) São deveres da Instituição:
- 1) Respeito pela individualidade dos utentes/ clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - 2) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - 3) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - 4) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - 5) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - 6) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes/ clientes;
 - 7) Manter os processos dos utentes/ clientes atualizados;
 - 8) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 29ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/ CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes/ clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente/ cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente/ cliente.

NORMA 30ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente/ cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, ou com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/ cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas Partes em forma de adenda.

NORMA 31ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/ CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente/ cliente ou férias / acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente/ cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente/ cliente, sofre uma redução de 15% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 32ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por desistência ou por morte do utente/ cliente;
2. Por desistência, o utente/ cliente ou pessoa significativa tem de informar a ASRAR 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 33ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 34ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. 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;
2. Este livro é actualizado diariamente pela Educadora Social ou na sua ausência pela Auxiliar de Acção Directa / Auxiliar de Atividades Ocupacionais.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE CONVÍVIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente/ cliente ou seu representante legal, 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 utente/ cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

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.

NORMA 37^a

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES – Saúde

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente/ cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências necessárias para o contacto da Linha de Emergência Nacional – 112.
3. A pessoa próxima do utente/ cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente/ cliente na unidade hospitalar.

NORMA 38^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Setembro de 2015 e foi aprovado em Reunião de Direcção nº 143 de 10 de Agosto de 2015.



O _____ utente/cliente do
CENTRO DE DIA da ASRAR, declara que tomou conhecimento das informações
descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 2015.

(Assinatura do utente/ cliente ou Familiar Responsável)



O _____ utente/cliente do
CENTRO DE DIA da ASRAR, declara que tomou conhecimento das informações
descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 2015.

(Assinatura do utente/ cliente ou Familiar Responsável)

