ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS
E BEM ESTAR SOCIAL DE PIAS

# REGULAMENTO INTERNO

# - CENTRO DE CONVÍVIO -

ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS E BEM ESTAR SOCIAL DE PIAS
Largo Dr. José Real Da Silva Sousa Canedo – 2240-612 Dornes Ferreira do Zêzere
Telef. 249366800 Fax. 249366734

## CAPÍTULO I
## DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I
### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Ação Social com o n.º 17/95, a 25 de Novembro de 1994, com acordo de cooperação para a Resposta Social de **Centro de Convívio**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém a 15/05/2000.

Instituição reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública a 19 de Maio de 1995, de acordo com a Declaração publicada em Diário da República, IIIª série, n.º 116, rege-se pelas seguintes normas.

### NORMA II
### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pelo estipulado na Orientação Técnica Circular n.º 4/2014 de 16 de Dezembro, da Direção Geral da Segurança Social.

### NORMA III
### MISSÃO

Prestar um serviço de apoio social a famílias, idosos e crianças, trabalhando diretamente junto da comunidade, ou através de parcerias com outras entidades e projetos.

## NORMA IV

## VISÃO

Ser reconhecida como uma Instituição que presta apoio a idosos, crianças, famílias e comunidade em geral e que aposta no rigor e na qualidade dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação dos seus clientes.

## NORMA V

## PRINCIPIOS

- Satisfazer continuamente os nossos clientes;
- Ser uma Instituição responsável, perante os clientes / famílias / comunidade com convictas preocupações sociais;
- Transmitir aos clientes a confiança de um serviço que procura atender às suas necessidades;
- Sensibilizar, motivar e valorizar os colaboradores;
- Cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade assim como a qualidade dos serviços prestados.

## NORMA VI

## DEFINIÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Convívio da Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias é uma resposta social desenvolvida em equipamento, de apoio a atividades sociais, recreativas e culturais que envolvem as pessoas idosas daquela comunidade.

## NORMA VII

## OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

O Centro de Convívio tem como objetivos:

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 adiar ao máximo o internamento em instituições.

## NORMA VIII

## SERVIÇOS PRESTADOS

1. A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, na resposta social de Centro de Convívio, assegura a prestação dos seguintes serviços:

### 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições

a) São fornecidos aos clientes de Centro de Convívio as refeições de almoço (sopa, prato de carne ou de peixe e sobremesa) e lanche (chá, sumo ou café, pão, queijo ou fiambre, bolos diversos, doces, salgados, etc.);

b) A alimentação é variada e equilibrada;

c) A ementa é mensal e repete-se nos quatro convívios previstos;

d) As ementas são definidas no início de cada ano e só poderão ser alteradas por motivos de força maior;

e) As refeições são servidas no seguinte horário:

- Almoço – 12h30 – 14.00h
- Lanche – 16h30 – 17.30h

f) Nos dias de passeio as refeições são da inteira responsabilidade de cada cliente.

### 1.2. Atividades de animação e socialização

a) Este serviço assegura a realização de atividades de animação, lazer, cultura, dentro do horário de funcionamento;

b) O plano anual de atividades socioculturais é elaborado e afixado, em função das necessidades, interesses e expetativas do cliente;

c) O plano anual de atividades e os mapas de passeios são divulgados aos clientes para conhecimento dos mesmos;

d) O custo dos passeios realizados é da responsabilidade do cliente;

e) É da responsabilidade do cliente, a decisão de participar nas atividades;

f) Os clientes obrigam-se a cumprir as orientações dadas pela pessoa responsável pelas atividades.

### 1.3. Transporte

a) O transporte do Cliente para o Centro de Convívio e do Centro de Convívio para o domicílio é da responsabilidade do cliente, exceto quando comprovadamente o mesmo não o possa fazer pelos próprios meios e só para a freguesia a que o cliente pertence;

b) Nos dias dos passeios a deslocação dos clientes para os pontos de passagem do autocarro é da sua responsabilidade.

## CAPÍTULO II
## PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA IX
### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A admissão do cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:

a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, a considerar individualmente, pela Técnica responsável da resposta social e devidamente aprovada pela Direção;

b) Viver em situação de isolamento social e/ou geográfico;

c) Encontrar-se em situação de risco de acelerar ou degradar o seu processo de envelhecimento.

### NORMA X
### CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou seu Responsável, deverá candidatar-se através do preenchimento da Ficha de Inscrição/Admissão, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

   - Bilhete de Identidade
   - Cartão de contribuinte
   - NISS (N.º Identificação da Segurança Social)

   } Cartão Cidadão

   - Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 9h30 – 13h00 e das 14h00 – 17h30.

## NORMA XI
## CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade de admissão do cliente:

a) Viver em situação de isolamento social e/ou geográfico;
b) Ser residente na área abrangida pelo AMBESP (Freguesia de Águas Belas, Areias, Bêco, Dornes, Paio Mendes e Pias);
c) Encontrar-se numa situação de risco de acelerar o degradar o seu processo de envelhecimento;
d) Apresentar outra situação que a Técnica Superior de Serviço Social avaliar como pertinente para a admissão.

## NORMA XII
## ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Técnica responsável da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após um processo de estudo e avaliação, cabendo à Direção a decisão final de admissão;
2. Após a decisão, será dado o conhecimento ao cliente, no prazo máximo de 15 dias.

## NORMA XIII
## ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

O acolhimento é feito sob uma atenção redobrada por parte do técnico que convive com o cliente, de modo a que a sua integração seja consumada da melhor forma possível.

## NORMA XIV
## PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

Para cada cliente admitido, será criado um processo individual e confidencial, e no qual consta a:

a) Identificação e contato do cliente;
b) Data de início da prestação dos serviços;
c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contato do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

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

g) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

## NORMA XV
## LISTA DE ESPERA

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente a posição que ocupa na lista de espera. Caso surja posteriormente vaga, será imediatamente comunicada a possibilidade de integrar a resposta social na qual está inscrita.

# Capítulo III
# INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

## NORMA XVI
## INSTALAÇÕES

A Associação de Melhoramentos e Bem Estar Social de Pias, IPSS sem fins lucrativos, está sediada em Pias, contudo a resposta social de Centro de Convívio funciona em quatro freguesias:

a) Na primeira sexta-feira de cada mês o convívio realiza-se na freguesia de Paio Mendes, nas instalações cedidas pela Associação Cultural de Melhoramentos Desportiva e Bem Estar Social de Paio Mendes;

b) Na segunda sexta-feira de cada mês realiza-se na freguesia do Bêco, nas instalações do Centro de Convívio Social M.ª Sanchez Bueno e João da Costa;

c) Na terceira sexta-feira de cada mês realiza-se na freguesia de Dornes, nas Instalações da AMBESP;

d) Na quarta sexta-feira de cada mês realiza-se na freguesia de Pias, nas instalações da AMBESP.

## NORMA XVII
## HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Centro de Convívio funciona semanalmente entre as 11:00 horas e as 17:30 horas, às sextas-feiras. Nos meses constituídos por cinco semanas, os convívios apenas se realizarão nas primeiras quatro semanas do mês, sendo que na quinta e última semana do mês não haverá

Convívio.
Quando o dia de convívio social coincidir com um dia de feriado, este realizar-se-á no dia anterior ao mesmo (quinta-feira).

## NORMA XVIII
## PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. O pagamento da comparticipação é efetuado no dia de cada convívio social à Técnica que estiver a acompanhar o Convívio;
2. O valor da comparticipação a pagar é definido anualmente, no início de cada ano civil e por determinação da Direção da Instituição.
3. O valor a pagar varia em função do Cliente ser sócio ou não da AMBESP, sendo que os primeiros usufruem sempre de uma redução em relação aos segundos.

# CAPÍTULO IV
# DIREITOS E DEVERES

## NORMA XIX
## DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos do cliente:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Participar nas atividades de Centro de Convívio e acordo com os seus interesses e capacidades;
3. Sugerir a realização de atividades;
4. Ter acesso à ementa mensal;
5. A reclamar e a sugerir.

## NORMA XX

## DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do Centro de Convívio na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
2. Participar nas atividades do Centro de Convívio segundo as suas apetências;
3. Comparticipar nos custos das refeições (almoço e lanche) de acordo com o estipulado e no custo de atividades que se realizem no exterior (ex: passeios);
4. Comunicar atempadamente as suas ausências;
5. Conhecer e cumprir este regulamento nos aspetos que lhes digam respeito.

## NORMA XXI

## DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

1. Decidir, orientar e gerir de acordo com os interesses da Instituição;
2. Exigir o pagamento pontual e regular das comparticipações dos clientes previamente estabelecidas;
3. A prestação dos serviços poderá ser interrompida quando o referido pagamento não for efetuado;
4. Poderá igualmente interromper a prestação dos serviços quando forem violados os direitos da Entidade;
5. Exigir que os Clientes respeitem o Regulamento Interno.

## NORMA XXII

## DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança do cliente e respeito pela sua individualidade;
2. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades, respeitando, no mínimo, os rácios de pessoal constante na Instituição;
3. Dispor de Regulamento Interno do Centro de Convívio;
4. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Centro de Convívio;
5. Organizar um Processo Individual por Cliente;

6. Afixar, em local visível, o nome do diretor técnico, o horário de funcionamento, o horário de atendimento e o mapa anual das ementas;
7. Celebrar por escrito, com os clientes ou legais representantes do cliente, contratos de prestação de serviços;
8. Fornecer ao ISS comprovativos dos encargos com os profissionais bem como relações mensais sobre a frequência dos Clientes.

## NORMA XXIII
## DIREITOS DA FAMILIA

São direitos da família:

1. Serem contactados quando se justificar, a pedido do cliente, por motivos de saúde, falecimento ou outros serviços que o justifiquem;
2. Ter privacidade no que respeita a todos os elementos e dados sobre o seu familiar;
3. Cessar o contrato feito com a Instituição, tendo em conta o que tiver sido previamente estipulado;
4. Reclamar ou apresentar sugestões, sobre os serviços prestados.

## NORMA XXIV
## DEVERES DA FAMILIA

São deveres da família:

1. Colaborar com a Instituição na promoção do bem-estar e qualidade de vida dos clientes e manter uma ligação estreita com estes;
2. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores;
3. Informar a técnica responsável da Resposta Social de qualquer alteração na situação, capaz de influenciar o comportamento do cliente.

## NORMA XXV
## DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

A Instituição não se responsabiliza por quaisquer objetos (de valor ou não) do cliente. A deterioração ou extravio do vestuário e outros objetos dos clientes não são da responsabilidade da Instituição. No entanto, tomar-se-ão medidas possíveis para que tal não se verifique.

## NORMA XXVI

## INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

O cliente pode interromper a prestação de serviços por motivos de hospitalização, ausência temporária, bem como por razões de força maior.

## NORMA XXVII

## CONTRATO

a) Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com os clientes ou seus familiares, donde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes;
b) Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar e arquivado outro no respetivo processo familiar;
c) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## NORMA XXVIII

## CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A cessação do presente contrato, poderá ocorrer por:

a) Acordo das partes ou não renovação;
b) Incumprimento;
c) Revogação por qualquer uma das partes;
d) Inadaptação do Cliente;
e) Por falecimento do Cliente.

## NORMA XXIX

## RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do sector dos Serviços Administrativos, sempre que desejado.
As reclamações apresentadas em livro próprio são encaminhadas para o Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social.
A Direção responde em prazo considerado útil a toda e qualquer exposição que lhe seja endereçada.
Todas as reclamações passam pelos processos de receção, análise, resolução e tratamento da

reclamação.

## NORMA XXX

## SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Sempre que são identificadas eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos, independentemente de as mesmas terem tido origem interna ou externa ao estabelecimento procede-se da seguinte forma:

1. Apelar às entidades e serviços da comunidade com competência na matéria (p.e. Segurança Social) para uma avaliação da situação;
2. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores;
3. Proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes;
4. Executar medidas de promoção e proteção do idoso em articulação com as autoridades competentes.

# Capítulo V

# DISPOSIÇÕES GERAIS

## NORMA XXXI

## SUGESTÕES/COMENTÁRIOS

As Sugestões poderão ser apresentadas em impresso próprio, disponível na entrada da Instituição, por carta dirigida à Direção.
A técnica responsável pela Resposta Social apresentará sempre à Direção as sugestões feitas.

## NORMA XXXII

## 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 XXXIII
## INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.
Este regulamento pretende salvaguardar o papel da família, para que a Instituição funcione como um apoio à família, e não como substituto.
Todas as omissões deste regulamento serão resolvidas pela Direção da Instituição e posteriormente comunicadas por escrito.

## NORMA XXXIV
## DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Visto e aprovado, por unanimidade, em Reunião de Direção, realizada no dia 26/03/2015.

## NORMA XXXV
## ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor ao dia seguinte da sua aprovação.