

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **Centro de Convívio**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A UNITATE – Associação de Desenvolvimento da Economia Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora em 20/12/2017 para a resposta social de Centro de Convívio. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **NORMA 2ª**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Centro de Convívio elege como alvo prioritário da sua ação a população sénior, sem perder de vista a situação particular e específica de cada pessoa. Tem como princípio essencial ser um agente dinamizador do convívio e da promoção do envelhecimento ativo dos seus utentes mediante o desenvolvimento de atividades/ações diversificadas de acordo com as expectativas sociais e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
- c) 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 de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **NORMA 3ª**

##### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente regulamento visa a definição das normas e contornos inerentes à resposta social de Centro de Convívio do estabelecimento Unidade de Ação Social de Évora, administrado pela UNITATE – Associação de Desenvolvimento da Economia Social, e concretamente:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA 4ª**

##### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. São destinatários do Centro de Convívio as pessoas idosas que necessitem dos serviços constantes na Norma 5ª.
2. Constituem objetivos do Centro de Convívio:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) 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;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) 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;
  - f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular;
  - g) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
  - h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - i) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
  - j) Promover relações com a comunidade e na comunidade;

k) Dinamizar relações intergeracionais.

#### **NORMA 5ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O Centro de Convívio assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) Atividades de convívio socioculturais e lúdico-recreativas

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 6ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste Centro de Convívio:

a) Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª;

#### **NORMA 7ª**

#### **INSCRIÇÃO**

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

a) BI ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

e) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues serviços administrativos do estabelecimento, por carta ou por e-mail.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

### **NORMA 8ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

<b>Crítérios</b>	<b>Ponderação</b>
Idade	5%
Situação Económico-Financeira	15%
Risco de Isolamento - Pessoal	25%
Risco de Isolamento - Geográfico	20%
Necessidade Expressa pelo Utente	35%

### **NORMA 9ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela coordenação da resposta social, 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 coordenação da resposta social.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias através de contacto telefónico e/ou por e-mail.
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 da coordenação e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes 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 ou seu representante legal, através contacto telefónico e/ou por e-mail.

#### **NORMA 10ª**

##### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos 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) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; 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, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 11ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação da situação social;
- d) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- e) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- f) Declaração em que o utente ou seu representante legal, quando aplicável, autoriza a promoção da imagem da pessoa idosa no âmbito da resposta social, bem como a informatização dos dados pessoais;

g) Declaração em que o utente ou seu representante legal, quando aplicável, confirma que lhe foi entregue um exemplar do Regulamento Interno no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente é arquivado nas instalações do Centro de Convívio em local de fácil acesso à coordenação, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA 12ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O Centro de Convívio funciona todos os dias úteis.
2. O horário de funcionamento durante os dias úteis decorre entre as 14:00h e as 18:00h.

##### **NORMA 13ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. Não é devida qualquer comparticipação familiar pela utilização dos serviços do Centro de Convívio.
2. O utente poderá, no entanto, inscrever-se em atividades complementares e/ou acessórias às quais poderá estar associado um custo de participação.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

##### **NORMA 14ª**

#### **ATIVIDADES DE CONVÍVIO SOCIOCULTURAIS E LÚDICO-RECREATIVAS**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da coordenação da resposta, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Convívio podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 15ª**

##### **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.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 16ª**

##### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - d) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres dos utentes:

a) Colaborar com a equipa do Centro de Convívio o na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Convívio e os dirigentes da Instituição;

c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno de Centro de Convívio, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

e) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **NORMA 17ª**

### **DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

1. São direitos dos colaboradores:

a) Serem tratados com dignidade, igualdade e ver respeitada a sua integridade física e emocional;

b) Serem respeitados nos seus direitos de cidadania;

c) Serem respeitados nas suas opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da Instituição;

d) Serem respeitados na sua autonomia técnica sempre que o exercício da sua atividade esteja abrangido por regulamentação profissional específica;

e) Usufruírem de ações de formação adequadas à sua atualização na função que desempenham;

f) Terem acesso às melhores práticas de prevenção de riscos e de doenças profissionais, através de sistemas de higiene, segurança e de saúde;

g) Terem acesso à informação, à formação adequada e à prevenção de riscos de acidente e doença;



h) Serem atempadamente informados sobre alterações ao funcionamento da Instituição que interfiram diretamente no exercício e no desempenho das suas funções;

i) Participar e contribuir para o eficaz funcionamento da Instituição, através de propostas de melhorias e de sugestões.

## 2. São deveres dos colaboradores:

a) Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos utentes e dos seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da Instituição;

b) Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos utentes, domicílios, hábitos e práticas familiares ou particulares;

c) Respeitar e fazer respeitar os direitos dos utentes, familiares ou seus representantes;

d) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor;

e) Cumprir o estabelecido nos Planos Individuais de cada utente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções;

f) Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, utentes e familiares ou outros representantes de partes interessadas;

g) Respeitar escrupulosamente o património da Instituição, dos utentes, familiares ou seus representantes;

h) Respeitar e fazer respeitar o trabalho desenvolvido por colegas ou colaboradores;

i) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos da Instituição, designadamente quanto à manutenção e limpeza;

j) Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pela Instituição para o exercício das suas funções e cumprir as regras de conservação;

k) Relatar, em registo de ocorrência, todas as situações que lhes pareçam anormais e/ou dignas de registo para posterior intervenção da hierarquia;

l) Promover o trabalho em equipa;

m) Frequentar as ações de formação e de sensibilização para as quais sejam convocados.

## **NORMA 18ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### 1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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.

## 2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos utentes 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) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

g) Manter os processos dos utentes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

## NORMA 19ª

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal, quando aplicável, e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 20ª**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Centro de Convívio em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência por via telefónica ou por e-mail.

#### **NORMA 21ª**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social (por via telefónica ou por e-mail) e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 22ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da coordenação sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar.

#### **NORMA 23ª**

##### **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.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 24ª**

##### **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 objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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 ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Todas as alterações ao presente documento são, após aprovadas pela Direção da Instituição, comunicadas ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Évora, nos termos da legislação em vigor.

#### **NORMA 25ª**

##### **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 26ª**

##### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado pela Direção da Instituição a 16/12/2019, entrando em vigor em 03/02/2020.