



aldeias de mondim

Associação de Solidariedade Social
Aldeias do Concelho de Mondim de Basto

Bairro dos Moinhos | Vilarinho | 4880 - Mondim de Basto
aldeias.mondim@gmail.com

REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE CONVÍVIO

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de aplicação

A IPSS designada por Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto, tem como abrangência geográfica principal a freguesia de Vilar de Ferreiros, mas também no Concelho de Mondim de Basto, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social Centro de Convívio, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real, em 01-12-2010, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação aplicável

Este estabelecimento, bem como o serviço que presta, rege-se pelo estipulado na legislação aplicável às IPSS e, em particular, à valência de Centro de Convívio, nomeadamente, o despacho normativo nº 75/92 de 20 de Maio.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos idosos e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Convívio da Associação Aldeias de Mondim;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

O Centro de Convívio pretende assegurar a prestação dos seguintes serviços:

1. Fornecimento de uma pequena refeição (lanche);
2. Atividades ocupacionais de carácter sócio-recreativo e cultural, que poderão ser desenvolvidas no espaço físico da Associação no exterior;

O Centro de Convívio de Idosos da Associação das Aldeias de Mondim realiza, ainda, as seguintes atividades:

1. Convívio diário;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

2. Ocupação dos tempos livres:
3. Ateliê de jardinagem;
4. Ateliê de cinema;
5. Ateliê de trabalhos manuais;
6. Jogos pedagógicos.
7. Passeios e convívios com outras instituições;
8. Comemoração de dias festivos;
9. Sessões de esclarecimento sobre: saúde, higiene e hábitos alimentares.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de admissão

São admitidos ao Centro de Convívio pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista.

1. 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.
2. A admissão é precedida de entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, feita pelo Diretor Técnico, destinada a estudar a situação sócio-familiar do candidato e informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno do Centro de Convívio.
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.
4. Será condição de admissão, a vontade expressa do utente ou, no caso de incapacidade, a do seu representante legal.

NORMA VI

Critérios de admissão

Sempre que a capacidade da valência não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Prioridade a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidas; (critério de ponderação = 30%);
- b) Deverão ser preferencialmente Idosos, em situação de risco de Isolamento social ou geográfico, ou viver em condições degradadas ou com precariedade económica; (critério de ponderação = 25%);

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- c) Situação de dependência relativa (pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia); (critério de ponderação = 20%);
- d) Falta de apoio familiar ou outro; (critério de ponderação = 10%);
- e) Vontade expressa do utente em receber o Serviço de Apoio Domiciliário; (critério de ponderação = 5%);
- f) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge que beneficiem do Serviço de Apoio Domiciliário; (critério de ponderação = 5%);
- g) Residente ou natural na Freguesia de Vilar de Ferreiros ou do Concelho de Mondim de Basto; (critério de ponderação = 5%)

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição.

A pontuação é obtida de acordo com os critérios da seguinte tabela:

Critérios de Admissibilidade				
a)	Carência sócio-económica			
	<300€ 30	300€-500€ 20	>500€ 10	
b)	Falta de recursos relacionais com risco de isolamento social ou outras que evidenciem desfavorecimento social 15		Nenhuma das referidas 0	
	E más condições de alojamento 25	E condições de precariedade económica 20		
c)	Totalmente dependente 20		Precisa de apoio em algumas tarefas 15	Independente 0
d)	Indisponibilidade da família ou outras pessoas que assegurem cuidados básicos 5		Ausência da família ou outras pessoas que assegurem	Nenhuma das referidas 0

		cuidados básicos	
		10	
e)	Existe vontade do cliente 5	Não existe vontade do cliente 0	
f)	Tem parentes 5	Não tem parentes 0	
g)	Residente ou Natural da Freguesia 4	Residente ou natural do Concelho 1	Nenhuma das referidas 0

NORMA VII

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Identificação, que constitui parte do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do cliente e dos representante legal, quando necessário;
2. Cartão de Contribuinte do cliente;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
4. Cartão SNS do cliente ou a outro subsistema a que o cliente pertença;
5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do representante legal, quando necessário;
6. Identificação e Informação do Médico Assistente;
7. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
8. Histórico individual de hábitos, gostos e interesses pessoais;
9. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente;
10. (Outra documentação)

O Horário de atendimento para a candidatura é das 9h00 às 17h30, de Segunda a Sexta-feira. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos previamente, devem ser entregues na sala do Diretor do Centro Social.

NORMA VIII

Admissão

1. Depois de recebida, a candidatura é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir, a direção da Associação, sobre proposta do Diretor Técnico;
3. Será dado o conhecimento da decisão ao cliente, no prazo de 10 dias;
4. A admissão será concretizada depois da apresentação por parte do Diretor Técnico da Instituição, de um contrato escrito, entre o cliente/responsável pelo cliente e a Instituição;
5. No ato do contrato terá que haver concordância do cliente e da família com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição.

NORMA IX

Acolhimento dos novos clientes

O Centro de Convívio elaborará um programa de acolhimento inicial para avaliar o relacionamento do cliente com os outros clientes, a adaptação ao espaço, adequação ao serviço e adequação dos recursos adstritos.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

A Instituição deverá organizar o processo individual do cliente, no qual deverá constar:

1. Dados de Identificação;
2. Dados familiares relevantes;
3. Listagem com nome e contactos dos familiares a contactar em caso de urgência;
4. Ficha de inscrição;
5. Ficha de identificação das necessidades;
6. Relatório de caracterização geral do cliente;
7. Cópia do contrato de prestação de serviços;
8. Plano individual.

NORMA XI

Lista de Espera

Caso a Instituição não possa proceder à admissão, por inexistência de vagas, ou por qualquer outra razão, deverá ser comunicada através da Carta de não Admissibilidade, referindo o motivo e, caso exista lista de espera, que posição o cliente ocupa.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O edifício onde funciona o Centro de Convívio, está sediado no Bairro dos moinhos em Vilarinho 4880-318, Freguesia de Vilar de Ferreiros, Concelho de Mondim de Basto, é um edifício moderno e construído de raiz, encontrando-se distribuído da seguinte forma:

Rés-do-chão; Cozinha; Casa de banho para homens, senhoras e para pessoas com mobilidade reduzida; Sala de convívio; Sala Diretor técnico; Sala de estar do pessoal; Sala direção; Hall de entrada; Jardim exterior; Lavandaria; Casa de Arrumos; Casa das máquinas; Armazém.

NORMA XIII

Horários de funcionamento

1. O Centro de Convívio funciona de Segunda a Sexta-feira das 13h00 às 18h00, exceto Feriados Nacionais.
2. As visitas aos utentes devem, por via da regra, processar-se entre as 14h00 e as 17h00, na sala de convívio.
3. Tendo em conta os interesses do utente, o Diretor, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.

NORMA XIV

Pagamento da mensalidade

1. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços da Associação, vencendo-se a primeira na data de admissão e as restantes até ao dia 10 de cada mês a que dizem respeito;
2. A comparticipação familiar é paga pelo utente;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

3. O atraso no pagamento da comparticipação, desde que imputável culposamente ao utente ou aos seus familiares, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante em dívida.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/preçário de mensalidades

1. O valor da Comparticipação familiar pela frequência da valência é determinado pela aplicação de uma percentagem de 5% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Normativa, descrita na Circular n.º3 de 2 de Maio de 1997 da Segurança Social.

O cálculo do rendimento per capita é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = (RF - D) / N$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita* / **RF** = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas Fixas / **N** = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única;
- b) O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

2. A comparticipação familiar é efetuada de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos das circunstâncias que determinam a respetiva fixação, a revisão das comparticipações/mensalidades será efetuada, todos os anos no início de cada ano civil, face ao índice de inflação prevista para cada ano.

- a) O utente ou representante será informado previamente da sua alteração;

4. Na comparticipação familiar estão incluídos os serviços ou atividades, conforme disposto no Capítulo 1, Norma 4, deste regulamento.

NORMA XVII

Refeições

As refeições no Centro de Convívio, neste caso o lanche é servido aos utentes pelas 17h30.

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

NORMA XVIII

Quadro de pessoal

Para assegurar o seu normal funcionamento, a valência dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável:

1 Diretor técnico / técnico de animação; 1 Ajudante Ação Direta; 1 Cozinheira; 1 Ajudante de Cozinha.

O quadro de pessoal da valência encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes, sua formação e conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XIX

Direção Técnica

A Instituição é dirigida por um(a) Diretor(a) Técnico(a) cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. Este será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da instituição.

O(A) Diretor(a) Técnico(a) deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do Quadro de Pessoal, por si indicado. O(A) Director(a) Técnico(a) deve ser licenciado(a) na área das Ciências Sociais e Humanas.

1. Compete, em especial ao Diretor técnico:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Cabe ao (à) Diretor(a) Técnico(a) criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja convencionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao Estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

- e) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (inter-pessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Acções de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
- g) Fomentar a participação dos idosos nas atividades propostas pela Instituição.
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- l) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- m) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- n) Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- o) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e dar-lhes o devido andamento;

No âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial.

Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro.

- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- e) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

No âmbito Animação/Ocupação:

- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do Concelho;

2. Do Pessoal de Cozinha

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Lanche

Cópia	Controlada Não Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
-------	------------------------------	----------	----------------	-----------------	---------------	-------

- b) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do Ajudante de Cozinha;
- c) Colaborar na elaboração de ementas;
- d) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

3. Ajudante de Ação Direta

- a) Ajudar nas atividades propostas pelo diretor/animador;
- b) Colaborar no serviço de refeições;
- c) Transportar os utentes.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- a) O direito de usufruir do estatuto de associado, pagando uma quota mensal o que lhe dará um sentimento de maior pertença e participação;
- b) O direito de usufruir dos serviços existentes e contratados pagando-os de acordo com as condições e preços estabelecidos no regulamento interno;
- c) O direito à confidencialidade dos seus dados constantes nos ficheiros pessoais e processo individual;
- d) O direito de redigir reclamações no livro existente para o efeito;
- e) O direito de ser informado sobre as atividades previstas e sua calendarização, e o direito de escolher de entre os serviços /atividades existentes, aqueles de que necessita ou em que pretende participar;
- f) O direito de ser informado sobre quaisquer alterações ao estabelecido em contrato de prestação de serviços e/ou em regulamento interno;
- g) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- h) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- i) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- j) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;

k) Ser tratado com consideração e com respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

l) Apresentar reclamações sobre serviços ao Técnico ou à pessoa responsável pelo Centro.

NORMA XXI

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Convívio na medida dos seus interesses e possibilidades;
- b) Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido; Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Cumprir o regulamento;
- d) Avisar por telefone, carta ou pessoalmente a instituição de qualquer alteração no serviço, com uma semana de antecedência.

NORMA XXII

Direitos de Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/serviço:

- a) Verificar que todos os dirigentes e funcionários são 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 as declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.

NORMA XXIII

Deveres de Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/serviço:

- a) Manter atualizados os processos dos utentes;
- b) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- c) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- d) Garantir a observação médica do pessoal ao serviço, no mínimo anualmente, obtendo certificado do seu atestado sanitário.
- e) Facultar o acesso do pessoal à frequência de ações de formação organizadas pelas entidades acreditadas para o efeito;

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- f) Assegurar a existência de seguro de cada residente, podendo imputar ao utente/ família o pagamento do respetivo prémio;
- g) Facultar aos serviços competentes de fiscalização e inspeção o acesso a todas as dependências do estabelecimento e as informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento (art. 30º do decreto — lei n.º 64/2007, de 14 de maio, republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro);
- h) Remeter aos serviços da segurança Social, nos termos do mesmo art. 30º do diploma referido:
- 1.O preçário em vigor, os mapas estatísticos e a relação do pessoal existente no estabelecimento;
 - 2.As alterações ao regulamento interno do estabelecimento, até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
 - 3.No prazo de 30 dias, informação de qualquer interrupção ou cessação dos serviços e atividades prestados por iniciativa do estabelecimento social.
- i) Garantir a qualidade de serviço, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- j) Proporcionar o acompanhamento adequado;
- k) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do serviço do Centro de Convívio.

NORMA XXIV

Depósito e guarda dos bens dos clientes

A instituição não se responsabiliza nem guarda os bens dos clientes.

NORMA XXV

Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do cliente

- a) Inadequação dos serviços face às necessidades;
 - b) Insatisfação do cliente;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Mudança de resposta social;
 - e) Inadaptação do cliente aos serviços.
1. A interrupção ou cessação da prestação dos Serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer, designadamente, desde que seja comunicada com a antecedência de 30 dias.

NORMA XXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado um contrato, por escrito, de prestação de serviços.

NORMA XXVII

Cessação de prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação de serviços pode ocorrer caso:

- a) Haja falta de cumprimento do regulamento;
- b) Ocorra mudança de residência;
- c) Houver necessidade de proceder a obras que causem o impedimento de funcionamento;
- d) A Instituição encerre a sua atividade;
- e) Caducidade de acordo com a Segurança Social.

A interrupção ou cessação dos Serviços por justa causa deve ser comunicada com a antecedência de 30 dias ao utente ou seu representante legal.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que desejado.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alteração do regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, qualquer alteração ao regulamento interno deverão ser remetidas aos serviços competentes do Instituto de segurança social I.P. e informar os clientes ou seus representantes até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA XXX

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão cumpridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativa em vigor sobre a matéria.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

NORMA XXXI**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 8 de outubro de 2013.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

Lista de Revisões

Revisão	Página (s)	Descrição	Data
0	Todas	Elaboração Inicial	13/08/2013
1	3, 4, 5 e 9	Introdução dos Critérios de Admissibilidade e alteração do quadro de pessoal	08/10/2013