



CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE VILA DA PONTE

Instituição de Utilidade Pública – D. R.III SÉRIE, Nº 110 DE 12/ 5/ 99

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte, Montalegre, foi reconhecido por registo oficial de 29-01-1999, publicado no Diário da República, III Série, nº 110, de 12-05-1999, cujos fins nele identificados são: “*Contribuir para a promoção integral de todos os paroquianos, coadjuvando os serviços públicos competentes e/ou outras instituições particulares num espírito de solidariedade humana, cristã e social*”.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este equipamento social rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto/Lei n.º 402/85, de 11 de Outubro e no Regulamento aprovado pela portaria n.º 778/83, de 23 de Julho;
2. Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
3. Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro – Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA III

Objectivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.

3. Promover a participação activa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Finalidade do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ou as actividades da vida diária.

NORMA V

Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objectivos:

1. Assegurar aos clientes satisfação das necessidades básicas;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Fomentar relações interpessoais de forma a evitar o isolamento;
4. Promover a continuidade das relações familiares e de vizinhança;
5. Favorecer os sentimentos de interacção, auto-estima e segurança de forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento;
6. Ajudar a manter o idoso o maior tempo possível no seu meio ambiente, retardando a necessidade de admissão em habitação colectiva (lares) e/ou hospitais;
7. Contribuir para a diminuição de situações de incapacidade física e mental.

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto;
- 1.2. Confeção, transporte e distribuição de refeições (almoço);
- 1.3. Lavagem e tratamento de roupas;
- 1.4. Arrumações e pequenas limpezas ao domicílio (compartimentos a limpar: quarto, casa de banho, sala de estar, cozinha e corredor);

CAPÍTULO III
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos. Em casos excepcionais, mediante deliberação da Direcção do Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte, poderá ser admitido candidato com idade inferior;
2. Necessitar de apoio nas actividades da vida diária;
3. Análise da situação sócio-económica e familiar;
4. Em casos excepcionais, quando a situação se mostre controlada e prevenida através de medidas específicas para cada caso, estas deliberadas pela Direcção, poderá ser admitido candidato portador de doença infecto-contagiosa, psíquica ou outra que se manifeste por reacções agressivas, desde que, em declaração médica, se comprove e ateste o grau de risco.
5. Declaração assinada pelo candidato e/ou pelo familiar responsável, conforme os casos, da qual conste que assume todas as obrigações constantes deste regulamento.

NORMA VIII

Candidatura

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

- 1.1. Bilhete de Identificação do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

O período de candidatura decorre durante todo ano.

NORMA IX

Crêterios de Admissão

São cr terios de prioridade na selec o do utente:

1. Ser residente na área geográfica coberta pelo Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte;
2. Estar isolado social e/ou geográfico;
3. Necessitar de apoio nas actividades da vida diária;
4. Estar em situa o de risco (toda e qualquer situa o que promova a acelera o ou degrada o do processo de envelhecimento);
5. Verificar-se a incapacidade familiar na resposta às necessidades básicas do candidato;
6. Pedido formulado pelo próprio familiar;
7. Situa o econ mica difícil;
8. Quaisquer outras situa es a ponderar pela Direc o.

NORMA X

Processo Individual do Cliente:

O Processo Individual do Cliente   constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

1. A Ficha de Inscri o do Cliente;
 - 1.1. Dados de identifica o do cliente;
 - 1.2. Dados sociais, econ micos e familiares do cliente;
 - 1.3. Identifica o, endereço e contacto de pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros) que possa ser contactado, em caso de emergência;
2. O Contrato do Cliente;
3. Identifica o do profissional de saúde de referência e respectivo contacto em caso de emergência, bem como informa o médica necessária (dieta, medica o, alergias, outras);
4. Ficha de candidatura;
5. Registo da cessac o do contrato, com a data e o motivo da cessac o e documentos comprovativos em anexo;
6. O Processo Individual do Cliente   arquivado no Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte, em local próprio e de fácil acesso   Direc o e Director(a) Técnico(a), garantindo sempre a sua confidencialidade;

NORMA XI

Lista de Espera

Para o caso da admissão não ser possível por inexistência de vagas, existe uma lista de espera, sendo comunicado ao candidato a inexistência de vaga e o seu posicionamento na lista.

CAPÍTULO II

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte está sediado na Praça do Outeiro nº 1, Vila da Ponte, e as suas instalações são compostas por: uma cozinha, uma despensa, uma lavandaria, um WC, um escritório e uma sala de convívio.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis, incluindo fins-de-semana e feriados, excepto no dia 25 de Dezembro;
2. O horário de funcionamento de Domingo a Sexta-feira é das 8:00h às 13:35h; e ao Sábado é das 8:00h às 14:15h.
3. O horário de distribuição de refeições é das 11:00h às 13:15h.

NORMA XIV

Pagamentos da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado, nos dias úteis, até ao dia **oito** do mês seguinte, à Direcção e/ou Director(a) Técnico(a).
2. A cada cliente é entregue um recibo como prova da liquidação do mesmo.

NORMA XV

Tabela de Participação da Mensalidade

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7, de 14/08/97, da Direcção da Acção Social (DGAS), o cálculo do

rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R= Rendimento *per capita*

RF= Rendimento mensal líquido 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:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médicos mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- As despesas médias com o pagamento de água, luz e telefone.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de doze mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. O não pagamento da mensalidade no prazo fixado, sem motivo julgado justificado pela Direcção ou Director(a) Técnico(a), poderá levar à suspensão dos serviços prestados pela Instituição até que a dívida seja regularizada.
4. Os utentes não beneficiarão de qualquer desconto, pelo não uso do(s) Serviço(s) contratado(s). Em caso de ausência prolongada, considerar-se-á pela seguinte forma:
 - Até 15 dias de ausência, a mensalidade será paga na totalidade;
 - Mais de 15 dias de ausência o pagamento será de 50% da mensalidade;
 - Em caso de desistência o cliente fica impedido de usufruir dos serviços prestados pelo Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte.

5. A tabela de comparticipação de mensalidade será actualizada, anualmente, no princípio de cada ano civil ou sempre que, a Direcção, preveja aumento no custo de funcionamento do Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte .

Sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, as percentagens aplicadas são as seguintes:

- Alimentação – 25%
- Higiene pessoal – 15%
- Tratamento de roupas – 5%
- Arrumação e pequena limpeza do domicílio – 5%

NORMA XVI

Serviço de Alimentação

1. Serão afixadas, na sede da Instituição, ementas semanais/mensais elaboradas conjuntamente pela Direcção Técnica e Sector da Cozinha, de acordo com as necessidades dos utentes e orientações médicas;
2. Serão fornecidas dietas aos clientes desde que apresentada prescrição médica;
3. As dietas dos clientes sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. As refeições são transportadas na carrinha da Instituição e no horário mencionado em XIII.

NORMA XVII

Actividades

1. O plano de actividades de animação consta de documento escrito e exposto na Instituição;
2. Os passeios ou outras actividades são programados pela Direcção e/ou Direcção Técnica;
3. Os passeios são gratuitos e, quando necessário, a Instituição, suporta os encargos adjacentes a esta actividade, não sendo exigida qualquer comparticipação aos clientes;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores desta Instituição.

NORMA XVIII

Quadro de Colaboradores

1. O quadro dos colaboradores da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. Director(a) Técnico(a) com formação técnica e académica de preferência na área das ciências humanas, cozinheira, ajudante de cozinha, ajudante de acção directa e encarregado(a) geral.

NORMA XIX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica da Instituição compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº 402/85, de 11 de Outubro e no Regulamento aprovado pela Portaria nº 778/83, de 23 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XX

Funções da Direcção Técnica

No âmbito da Gestão:

1. Dirigir o funcionamento do Estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal.
 - 1.1. Cabe ao(à) Director(a) Técnico(a) criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
 - 1.2. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente/mensalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha;
 - 1.3. Administrar o Fundo de Maneio que lhe está atribuído para aquisições de pequeno montante e que tenham carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
 - 1.4. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao bom funcionamento da Instituição, sem perder de vista o contínuo aperfeiçoamento e introdução de melhorias;

- 1.5. Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, prevenindo situações de conflito e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes no dia-a-dia da Instituição;
- 1.6. Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Acções de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- 1.7. Participar nas Reuniões da Direcção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- 1.8. Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se mostrem necessárias;
- 1.9. Elaborar o mapa de férias, feriados e folgas do pessoal;
- 1.10. Elaborar o horário de trabalho do pessoal.

2. No âmbito do Serviço Social:

- 2.1. Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- 2.2. Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- 2.3. Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- 2.4. Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Aos clientes é devida a prestação de serviços constantes do regulamento;
2. Ter direito ao respeito pela sua maneira de ser, de estar e reserva da intimidade privada e familiar, bem como a preservação dos seus usos e costumes;
3. Ter direito à inviolabilidade de correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou quaisquer outros objectos, sem a sua autorização e/ou da respectiva família;

4. Ter direito a participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
5. Ter direito a ser tratado com respeito e dignidade;
6. Ter direito a ser ouvido nas decisões que lhe respeitam;
7. Poder dirigir sugestões e reclamações à Direcção Técnica ou a qualquer outro membro da Direcção;
8. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
9. Ter direito à prestação dos serviços solicitados e contratados para satisfação das suas necessidades, com vista à manutenção ou melhoria da sua autonomia;

NORMA XXII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas constantes do presente regulamento;
2. Efectuar o pagamento da mensalidade até ao dia oito do mês seguinte;
3. Comunicar à Direcção Técnica as orientações médicas que lhe tenham sido prescritas e cumprir as normas;
4. O cliente poderá suspender a prestação dos serviços por um ou mais dias, devendo para o efeito, com a antecedência possível, comunicar à Direcção Técnica, qual o período de tempo em que prevê estar ausente, por forma a minimizar os transtornos óbvios;
5. Evitar conflitos, promovendo um saudável relacionamento, quer com outros clientes quer com funcionários e um bom ambiente geral na Instituição.

Norma XXIII

Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário

São Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Respeito e urbanidade para com os funcionários e membros da Direcção, assim como pelo trabalho por eles elaborado;
2. Receber na data estipulada o valor da mensalidade de cada cliente;
3. Utilizar correctamente as instalações e equipamentos;
4. A informação e actualização dos dados relevantes à situação socio-económica, familiar e médica do cliente;

5. Na eventualidade de atentado ao bom nome da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou pessoas responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial.

NORMA XXIV

Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário

São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Respeitar o cliente como pessoa humana, garantindo-lhe dignidade, individualidade e privacidade;
2. Garantir os serviços acordados com o cliente ou pessoa responsável;
3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, assegurando a existência de recursos humanos adequados;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo individual, procurando um relacionamento afectivo e humano com o cliente;
5. Exigir que os seus funcionários desenvolvam a sua actividade com zelo, profissionalismo e responsabilidade;
6. Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados;
7. Articular, se possível e necessário, os seus programas de acção com outros serviços ou instituições da área geográfica onde está inserido;
8. Assegurar o acesso ao Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Utente

1. O cliente poderá requerer a interrupção da prestação de cuidados na situação de doença grave, férias, ausência temporária do seu domicílio ou outras situações a analisar;
2. Quando se verificarem ausências superiores a 30 dias, que não sejam motivadas por doença grave e devidamente justificadas, a Instituição considera-se desligada de todos os compromissos assumidos no momento da admissão do cliente.

NORMA XXVI

Contrato

Contratos a celebrar com os clientes:

1. Devem ser celebrados, por escrito, contratos com os clientes ou seus familiares, onde conste, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua rescisão.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado, constam do próprio contrato, em adenda, dele sendo parte integrante.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá, necessariamente, actualização do contrato e respectiva adenda.
4. No acto da assinatura do contrato, o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário que o integra será devidamente rubricado por ambas as partes.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Sempre que se verifique inadaptação, insatisfação ou desaparecimento das necessidades do cliente, bem como outras situações em que se cesse a prestação de serviços, por iniciativa do cliente, procede-se à rescisão do contrato. O aviso de rescisão do contrato deve ser feito por escrito, em modelo próprio, com um prazo mínimo de 1 mês. Este deverá ser entregue junto dos Serviços Administrativos da Instituição;
2. Caso o Aviso de cessação de prestação de serviços não respeite aquele prazo mínimo, a Instituição reserva-se no direito de cobrar a mensalidade relativa ao mês seguinte;
3. Em caso de óbito do cliente, a comunicação de tal ocorrência ao Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte será feita, por escrito, com a maior brevidade, pela pessoa responsável. O contrato de prestação de serviços celebrado cessa com o óbito do cliente.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte dispõe de Livro de Reclamações que, quando solicitado, será facultado pela Direcção Técnica.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o (a) Director(a) Técnico(a) deverá informar aos 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à Segurança Social de Vila Real.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Eventuais lacunas serão supridas pelo Centro Social e Paroquial de Vila da Ponte, com respeito rigoroso pelas normas (legislação) vigentes.

NORMA XXXI

Disposições complementares

Períodos de encerramento:

Dia 25 de Dezembro encerra todo o dia.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois da sua aprovação.

Revisão em ____ de _____ de ____

Entrada em Vigor em ____ de _____ de ____

Acta N.º ____, de __/__/__

Pela Direcção,

O Presidente,

(Padre António Jorge Cachide Ferreira)