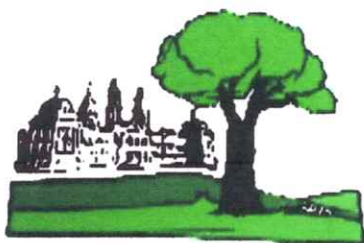


faif



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE MAFRA

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

2025



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

O **Centro Social Paroquial Mafra**, adiante também designado por Centro, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente ereta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de Mafra. Tem a sua sede no Sobreiro, Mafra e desenvolverá a sua atividade por tempo indeterminado.

O Centro, situado no Largo Lar e Centro de Dia nº3 Sobreiro, 2640-578 Mafra, tem as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Banco Alimentar/ Privação material PESSOAS 2030.

Tem os seguintes objetivos:

- a) Colaborar com as famílias e sociedade civil na promoção da pessoa humana com uma atitude de profundo respeito pela sua personalidade, num clima de paz, liberdade e responsabilidade tendo por referência a perspetiva cristã, proporcionando à população de Sobreiro/Achada/Mafra um conjunto de serviços adequados às suas necessidades, tendo em vista a promoção e desenvolvimento psicossocial;
- b) Criar um espaço aberto, promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a facilitar a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem-estar;
- c) Colaborar com outras instituições locais, de modo a promover a interinstitucionalidade, desenvolvendo-se, assim, um verdadeiro trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população;
- d) Fomentar o relacionamento entre os utentes, familiares e amigos, que será desenvolvido por cada resposta social, nos seus conteúdos e objetivos específicos.

Cada ano civil, o Centro tem um Plano Geral de Atividades para cumprir.

O Centro constitui uma comunidade de apoio às famílias, em que todos – Direção, Pessoal Técnico e Auxiliar, Idosos e seus Familiares, Voluntários e Amigos – participam responsável e ativamente na vida da Instituição, segundo o seu nível de competências e saberes.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Mafra, tem Acordo de Cooperação com a Segurança Social desde 1 de Dezembro de 1987, para a Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designado por ERPI.

Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelo estipulado na legislação em vigor aplicável a esta Resposta Social, nomeadamente o Decreto-lei 64/2007 atualizado pelo Decreto-lei nº126-A/2021 de 31 de Dezembro, a Portaria nº67/2012 de 21 de março, a Portaria n.º 349/2023 de 3 novembro, a Declaração de Retificação nº1/2024 de 12 de janeiro, a Portaria 218-D/2019 e o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, tal como a normas internas da Instituição.



jafr

NORMA 3ª **Destinatários**

A ERPI é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados à pessoa idosa em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas adultas reformadas ou pensionistas que, por razões familiares, de dependência, isolamento ou insegurança, necessitem de usufruir desta resposta;
- b) Pessoas em situação de exceção devidamente justificada e sujeita à apreciação e deliberação da Direção.

NORMA 4ª **Objetivos e Princípios**

1. Constituem Objetivos e Princípios da ERPI:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos utilizadores desta resposta;
 - b) Ajustar as respostas às necessidades e expectativas do utente tendo em conta as suas potencialidades por forma a dar uma resposta individual e personalizada, garantindo a dignidade da pessoa;
 - c) Contribuir para a estabilização e/ou retardamento do processo de dependência de cada pessoa;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - f) Promover o envolvimento e competências da família por forma a garantir a *integração social e o bem-estar dos utentes*;
 - g) Promover a convivência social entre os utentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a comunidade;
 - h) Promover a participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente, dentro das normas e bom funcionamento da Instituição;
 - i) Proporcionar temporariamente, períodos de descanso dos cuidadores informais.
2. A ERPI tem como princípios de atuação:
 - a) *Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade*;
 - b) *Intergeracionalidade*;
 - c) *Avaliação integral do utente*;
 - d) *Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia do utente*;
 - e) *Participação e responsabilização do utente e/ou representante legal ou familiares no dia-a-dia Instituição*

NORMA 5ª **Cuidados e Serviços**

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as dietas prescritas e/ou necessidades alimentares;



Handwritten signature

- b) Cuidados de higiene e conforto;
 - c) Tratamento de Roupas;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - f) Cuidados de saúde garantidos pelo médico da Instituição;
 - g) Cuidados de enfermagem prestados pelo enfermeiro da Instituição;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Apoio/acompanhamento psicossocial.
- 2. Atividades de animação e socialização, designadamente, lúdico-recreativas, lazer, cultura e ocupacionais.
 - 3. A ERPI, assegura ainda outros serviços, sujeitos a comparticipação suplementar segundo a Norma 19ª deste Regulamento;
 - 4. A ERPI assegura a assistência religiosa e espiritual.

NORMA 6ª

Instalações e equipamento

A ERPI está sediada no Largo Lar e Centro de Dia nº3, Sobreiro, 2640-578 Mafra.

- 1. O equipamento social é composto por:
 - Capela;
 - Quartos de várias tipologias;
 - Refeitório;
 - Salas de atividades e de lazer;
 - Cozinha, copas e zonas de armazenagem;
 - Lavandaria e Rouparia;
 - Armazéns;
 - Gabinetes de enfermagem, médicos, técnicos (direção, fisioterapia, animação/apoio individual, reuniões), secretaria e zona de receção;
 - Zonas sanitárias de uso comum e individual;
 - Banho geriátrico;
 - Vestiários do pessoal e zonas sanitárias;
 - 2 elevadores (1 com transporte de macas);
 - Outros espaços.
- 2. Utilização de espaços privados/quartos:
 - a) Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito;
 - b) Por questões de segurança não são facultadas as chaves dos quartos;
 - c) Por questões de higienização, a permanência nos quartos não é permitida no período da manhã, salvo situações analisadas individualmente;
 - d) Por motivos de controlo da circulação no interior do edifício, o acesso de familiares/representante legal e amigos, aos quartos dos utentes só é possível perante marcação e/ou visita, e devem cingir-se a:
 - Acompanhamento em situação de doença;
 - Arrumo e organização de bens pessoais;
 - A reserva de conversas/visitas privadas.
- 3. O acesso a espaços reservados da Instituição é permitido em comemorações de aniversários e/ou festas comemorativas da Instituição.



frk

NORMA 7ª **Horário de Visitas**

Os utentes poderão receber visitas diárias entre as 10h30 e as 12h30 e das 14h00 às 18h00, em espaço interior e exterior.

1. As visitas nos quartos, onde permaneçam mais residentes, têm a duração máxima de 1h e são permitidas até 3 pessoas em simultâneo.
2. Exceptuam-se do disposto no número anterior, os casos dos utentes cujas visitas, por imperativos profissionais ou outros justificáveis não possam respeitar o horário estabelecido, devendo, neste caso, ser acordado outro horário com a Diretora Técnica.
3. Por razões de segurança e/ou do foro médico das visitas e dos utentes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e consentimento da Equipa Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à funcionária competente para que os possa acondicionar adequadamente.
4. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
5. Existindo um espaço de acolhimento e receção de visitas as mesmas devem ser efetuadas nas referidas salas, exceto os utentes que se encontram no leito ou impossibilitados temporariamente de se deslocar.
6. As visitas que tenham sinais e/ou sintomas de doença aguda devem evitar visitar o seu familiar/amigo.

CAPITULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES** **NORMA 8ª**

Condições de Admissão

1. São condições de admissão na ERPI:
 - a) Estar reformado ou ser pensionista, ou outras situações equiparadas de grande vulnerabilidade
 - b) Não sofrer de doença infectocontagiosa em fase ativa e possuir atestado médico que confirme não existir perigo de contágio. De igual modo, relativamente a doentes do foro mental, estes só serão admitidos mediante a apresentação de atestado médico que confirme que este se encontra devidamente compensada;
 - c) Situações atípicas terão que ser submetidas a Reunião de Direção;
 - d) Aceitação livre de frequência ou utilização dos serviços por parte do candidato, salvo casos excepcionais.

NORMA 9ª **Critérios de Prioridade**

Os critérios de prioridade na admissão na ERPI são:

- a) Reformados, pensionistas ou outras situações equiparadas de grande vulnerabilidade que residam na freguesia de Mafra, preferencialmente pessoas naturais e/ou residentes nas localidades de Sobreiro/Achada, ou estar ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
- b) Pessoas isoladas, também, com carência socioeconómica, sem apoio familiar, ou insuficiente, e em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;



João

- c) Agravada situação de saúde justificando a intervenção de terceiros ou desta resposta social;
- d) Manifesta vontade em frequentar a Resposta Social;
- e) Ser utente de outra Resposta Social da Instituição;
- f) Data de inscrição.

NORMA 10ª

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação com o Técnico Social, que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Duas fotografias tipo passe
 - b) Cartão do Cidadão ou BI, NIF e NISS do utente e do representante legal;
 - c) Cartão do Utente do SNS ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - d) *Relatório médico, atualizado, comprovativo da situação atual de saúde, antecedentes clínicos, medicação e respectiva posologia;*
2. Aos utentes que reúnam as condições para serem admitidos, mas por inexistência de vaga não o sejam, a sua inscrição entra automaticamente numa lista de espera, segundo os critérios definidos na Norma 8ª.
3. Aquando da admissão o utente ou o seu representante legal tem que assinar uma declaração onde:
 - a) Autoriza a recolha dos dados pessoais para a elaboração do processo individual e Sistema Nacional de Proteção de Dados, estando garantido pela Instituição o sigilo;
 - b) Autoriza a publicação de fotografias;
 - c) Autoriza o utente a efetuar passeios ou deslocações em grupo.
4. Em caso de necessidade podem ser solicitados outros documentos, devidamente justificados.
5. Feito o registo de admissão elaborado o de identificação e/ou relatório social, cabe ao Diretor/ Coordenador Técnico da ERPI, elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes, neste Regulamento.
6. É da competência da Direção decidir o processo de admissão, tendo em conta a proposta referida no ponto anterior.
7. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, a partir do qual têm dois dias para dar resposta.
8. Em caso do utente e/ou seu representante legal aceitarem a proposta, à Instituição reserva-se o direito de proceder à reserva da vaga.
9. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objectivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

NORMA 11ª

Admissão

No ato da admissão são devidos:

- a) O pagamento de acordo com o previsto na Norma 1ª;
- b) A Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços num prazo de 5 dias úteis;
- c) A entrega do Regulamento Interno da ERPI.



Handwritten signature

NORMA 12ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - 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, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição da
 - f) 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. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato salvaguardando as cláusulas nele descritas.

NORMA 13ª

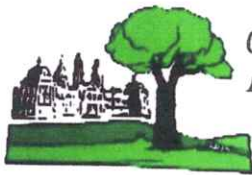
Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente consta:
 - a) Nome do utente, nº do processo, morada, foto atualizada, data de admissão, data de saída e motivo;
 - b) Identificação completa do utente (NIC, NIF, NISS, SNS);
 - c) Identificação e contato do familiar responsável ou representante legal;
 - d) Identificação da Situação Social;
 - e) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Processo de Saúde;
 - g) Plano Individual de Cuidados – PIUC;
 - h) Registo de Ocorrências;
2. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA 14ª

Plano Individual de Cuidados

1. O Plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.



Handwritten signature

3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pela equipa técnica designada, e revisto sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequa-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC é assinado e datado pelos profissionais que participaram na sua definição, pela pessoa que a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPITULO III COMPARTICIPAÇÃO E SERVIÇOS NORMA 15ª

Comparticipação familiar/Representante Legal/Pessoa de Referência

1. A participação familiar a pagar pelos serviços contratualizados é definida através da *participação do utente e da família*.
2. Para cálculo do rendimento do utente e seus familiares deverão apresentar comprovativos de rendimentos e despesas.

NORMA 16ª

Cálculo da Participação Familiar/Representante Legal/Pessoa de Referência

Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da *percentagem definida a aplicar sobre o rendimento per capita* do agregado familiar. O Agregado familiar na resposta ERPI a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

1. O cálculo do Rendimento *per capita* mensal do Utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC: Rendimento per capita mensal

RA: Rendimentos Anuais

D: Despesas mensais fixas

n: Número de elementos do agregado familiar

- 1.1. Para efeitos de determinação do RC consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica. As rendas temporárias, as rendas vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) 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 pelo senhorio. Cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência



João

de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que 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, reportando a 31 de Dezembro do ano relevante.

- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º5 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%.
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.2. Para efeitos de determinação do RC consideram-se as seguintes despesas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) As despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada.
- d) Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

1.3. À despesa referida na alínea anterior é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é garantido o valor real da mesma;

1.4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

2.O valor da comparticipação familiar de ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% e 90% de acordo com o quadro abaixo designado, que, a partir do qual se define o grau de dependência do utente ao longo da sua permanência na resposta social.

A aplicação da Escala de Barthel é aplicada pelas equipas da Saúde e Social.



João

**Cálculo da Comparticipação Familiar
segundo a Escala de Barthel**

Índice de Barthel	Interpretação (de Sinoff 1997)	% per capita utente
80–100	Independente	75%
60–79	Minimamente dependente	
40–59	Parcialmente dependente	80%
20–39	Muito dependente	85%
<20	Totalmente dependente	90%

3. O cálculo do Rendimento Familiar dos descendentes e outros familiares e/ou Representante Legal, rege-se pelas seguintes normas:

3.1. Para efeitos de determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares/Representante Legal, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

3.2. Para o cálculo da capacidade económica dos descendentes e outros familiares/Representante legal são considerados os mesmos rendimentos e despesas previstos para o utente, incluindo o IRS e sua nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos onde constem os rendimentos do trabalho dependente e /ou dependente.

NORMA 17ª

Comparticipação familiar máxima

A aplicação da comparticipação familiar máxima aplica-se às seguintes situações:

1. Sempre que o valor do **per capita** assim o determine;
2. Sempre que haja duvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que consideradas adequadas, pode ficar convencionado uma comparticipação familiar ate ao limite da comparticipação familiar máxima;
3. A falta de entrega dos documentos necessários no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

NORMA 18ª

Revisão das comparticipações familiares

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente, preferencialmente no inicio de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no *rendimento per capita* e na dependência do utente.
2. Haverá lugar a uma *redução de 10% da comparticipação mensal quando o período de ausência, por motivos de saúde, exceder os 15 dias.*
3. Caso não haja alteração dos rendimentos, a revisão do valor da comparticipação familiar pode ir até aos 5%.



João

NORMA 19ª

Pagamento das Comparticipações Familiares e outras despesas

1. O pagamento das comparticipações familiares e despesas adicionais é efetuado, na secretaria geral, até dia 10(dez) do mês corrente.
2. A admissão até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento da comparticipação familiar. Após o dia 15, a mensalidade será 50% do valor da comparticipação estipulada;
3. A primeira comparticipação é paga no ato da formalização de entrada do utente;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição, poderá vir a cancelar a permanência do utente.

NORMA 20ª

Serviços/Despesas adicionais

A comparticipação familiar estabelecida não contempla despesas com:

- a) Acompanhamento e transporte do utente ao exterior, nomeadamente consultas, exames complementares de diagnóstico e diligências previamente solicitadas e desde que devidamente justificada a impossibilidade dos seus familiares/representante legal acompanharem;
- b) Material de Incontinência;

Estas despesas podem ter que ser pagas antecipadamente e de acordo com o valor que consta em tabela anexa a este Regulamento, "Serviços/Despesas Adicionais".

Os valores são atualizados anualmente.

NORMA 21ª

Cedências de Ajudas Técnicas e sua aquisição

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e almofadas antiescaras e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos, por não estarem incluídos no valor da faturação, deve a Instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 22ª

Alimentação

1. O serviço de Cozinha tem implementado o sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) de forma a garantir que os alimentos colocados à disposição dos utentes são seguros para consumo.
2. Os produtos alimentares são adquiridos, transformados e cozinhados pelo serviço da Cozinha e sob a orientação de um Nutricionista do HACCP.
3. As ementas são elaboradas de acordo com os gostos dos utentes e as suas necessidades e restrições nutricionais/alimentares.



Jaik

4. As refeições, em regra, são servidas no Refeitório da Instituição, à exceção de utentes, que por motivos de saúde, estejam limitados ao quarto/leito.
5. A ementa semanal é afixada em local visível.
6. Os horários normais das refeições principais são:
 - Pequeno-almoço das 8h30 às 10h30
 - Almoço das 12h30 às 13h30
 - Lanche das 16h às 16h30
 - Jantar das 18h30 às 19h30
 - Ceia das 21h às 22h
7. São fornecidas refeições intermédias/reforço alimentar para pessoas diabéticas e/ou debilitadas.

NORMA 23ª

Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal. *É prestado diariamente e sempre que necessário.*
2. Os produtos de higiene comuns a todos os utentes, tais como gel de banho/shampoo/creme hidratante são fornecidos pela instituição.
3. Os produtos específicos para a higiene e hidratação utilizados por opção ou por indicação médica, são consideradas despesas extra.

NORMA 24ª

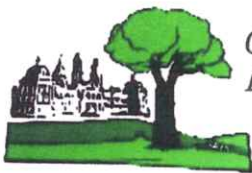
Tratamento de roupa de uso pessoal do utente

1. As roupas de uso pessoal deverão estar marcadas com etiqueta com o primeiro e último nome do utente, para melhor identificação, com base na lista de bens a trazer para a ERPI. Esta marcação é da responsabilidade do utente/pessoa responsável/familiar.
2. O fornecimento e tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
3. A limpeza e tratamento da roupa a seco é da responsabilidade do utente/pessoa responsável/familiar.
4. Sempre que haja alteração no espólio do utente, terá que ser comunicado à Diretora técnica, para dar entrada/saída no processo do utente.

NORMA 25ª

Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam em Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento das atividades é da responsabilidade da Direção Técnica e da Animadora Sociocultural.
3. A realização de algumas atividades poderá acrescer uma participação adicional extraordinária relacionada com deslocações, ingressos ou outros não contemplados nos serviços prestados. Para tal situação deve, o utente e/ou pessoa responsável/família, ser previamente informada.
4. Durante as atividades, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.



NORMA 26ª

Apoio nas atividades da vida diária

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades da vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 27ª

Cuidados de Enfermagem, acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. A ERPI garante assistência médica, de Clínica Geral, podendo o utente e/ou pessoa responsável/ familiar optar por outro tipo de assistência, sendo, neste caso, da sua responsabilidade o seu acompanhamento e pagamento.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados na consultas e a exames auxiliares de diagnóstico pela pessoa responsável/família e só na sua impossibilidade/ausência por colaboradores da ERPI. Este acompanhamento é um Serviço Extra.
4. Em caso de urgência/emergência é acionado o contacto para a linha de Emergência médica e a pessoa responsável/família é informada de imediato, obrigando-se a acompanhar o utente.

NORMA 28ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI apenas assegura administração da medicação com prescrição médica.

CAPITULO V

GESTÃO PECUNIÁRIA E DOS BENS DO UTENTE

NORMA 29ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Para o efeito é elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual do utente.

CAPITULO VI

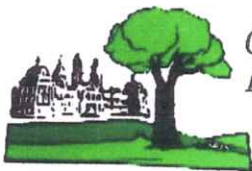
Regime do Maior Acompanhado

NORMA 30ª

Maior Acompanhado

O Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento. Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de a ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial);

1. As medidas de acompanhamento podem também ser requeridas pelo Ministério Público, pelo cônjuge, pelo unido de facto ou por qualquer parente sucessível da pessoa que carece daquelas medidas, inclusivamente, e em último recurso, pelo CSPM;



2. Poderá a Instituição garantir a gestão monetária e dos bens, na ausência e/ou incapacidade da família e quando o Tribunal decidir que será o CSPM, representado, geralmente, na figura da Diretora Técnica/Membro da Direção, o responsável do utente;
3. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo colaborador responsável em documento próprio.

CAPITULO VII RECURSOS HUMANOS

NORMA 31ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto á ERPI, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, habilitações e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 32ª

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica da ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral desta Resposta Social.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela pessoa previamente designada, pela Direção.

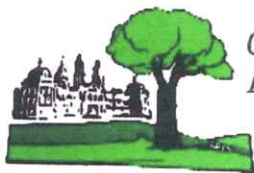
CAPITULO VIII DIREITOS E DEVERES

NORMA 33ª

Direitos dos Utentes ou Representante Legal e Famílias

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os utentes têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, género, orientação sexual e condição social;
- b) Os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
- c) Participar nas atividades promovidas pela Instituição de acordo com as suas necessidades e interesses;
- d) *Receber os cuidados adequados à realização das suas necessidades básicas*, físicas, psíquicas e sociais, indo ao encontro do Plano de Cuidados acordado;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo ou pelo Tribunal;
- g) Participação em todas as actividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) Aos utentes deve ser garantido o direito a participarem na vida da Instituição;



- j) A inviolabilidade da correspondência e bens próprios, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família/responsável;
 - k) A articulação com todos os serviços da comunidade, particularmente com os da saúde;
 - l) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - m) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
 - n) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
1. Estes direitos estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

NORMA 34ª

Deveres dos Utentes ou Representante Legal e Famílias

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os *utentes têm os seguintes deveres*:
- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste regulamento Interno;
 - b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 de cada mês, a mensalidade ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
 - c) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - d) Colaborar com a equipa da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados e/ou protocolados;
 - e) Tratar com urbanidade os meios e equipamentos postos à sua disposição;
 - f) Tratar com civilidade e correcção os restantes utentes, bem como funcionários, elementos da Direção e voluntários;
 - g) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - h) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
 - i) Respeitar o horário do silêncio noturno das 22h00 às 07h00;
 - j) Comunicar, por escrito, à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente;
 - k) Avisar a Diretora Técnica, com a antecedência possível, de saídas/ausências/consultas, da Instituição. Na sua ausência deve fazê-lo a uma Ajudante de Ação Direta.
2. O conjunto destes deveres estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.
3. Acompanhar o utente a consultas, exames auxiliares de diagnóstico e EMERGÊNCIAS.

NORMA 35ª

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

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



Ja P

- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Suspender os serviços acordados, 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 e, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;
- d) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA 36ª

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Promover uma gestão de sustentabilidade, garantindo a qualidade nos serviços prestados;
- b) Garantir lealdade e respeito para com os utentes e seus representantes legais;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados a desenvolver as atividades necessárias à satisfação das necessidades e bem-estar dos seus utentes, tendo como base o Plano Individual de Cuidados;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- f) Criar e manter as condições necessárias ao normal funcionamento e desenvolvimento da Resposta Social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.

CAPITULO IX

CONDIÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 37ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. No prazo de 5 dias úteis é elaborado por escrito, e assinado pelos outorgantes, o Contrato de Prestação de Serviços com o utente e ou seus familiares e, se existir, o seu representante legal, onde constem os direitos e obrigações de ambas as partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/família/representante legal, arquivado outro no respetivo Processo Individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 38ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Utente

Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço da ERPI em caso de internamento do utente.

NORMA 39ª

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do utente.



João

1. Por denúncia, o utente tem que informar a Instituição com 15 dias de antecedência e proceder à liquidação dos montantes em dívida, rescindindo-se assim o Contrato de Prestação de Serviços.
2. Na saída definitiva ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, à pessoa responsável, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidas por esse utente.

CAPITULO X NORMATIVOS GERAIS NORMA 40ª

Regulamento Geral sobre Proteção de Dados

No âmbito e para efeitos dos serviços prestados, o Centro social Paroquial Mafra, na medida em que determine os meios de tratamento e as finalidades, é responsável pelo tratamento dos dados pessoais disponibilizados e por assegurar a proteção da privacidade, atuando em conformidade com o Regulamento Geral sobre a proteção de Dados Pessoais n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, na sua versão atualizada, que estabelece as regras relativas à proteção, tratamento de livre circulação dos dados pessoais das pessoas singulares e que se aplica diretamente a todas as entidades que procedam ao tratamento desses dados, em qualquer estado membro da União Europeia. Assim, a relação entre as partes contratualizadas é regulada por medidas necessárias e adequadas para assegurar a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais, bem como todos os demais direitos que assistem aos utentes e responsáveis.

NORMA 41ª 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 solicitado pelo utente e/ou familiares, ou aceder online a www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao e registar a sua reclamação.

CAPITULO XI OCORRÊNCIAS E REGISTOS NORMA 42ª

Livro de Registo de Ocorrências e Registos Individuais

1. Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências Gerais e Processos Individuais para Registo de Ocorrências de cada utente, onde são feitos os registos, respetivamente, do funcionamento geral da instituição e dos utentes.
2. O registo das informações é da competência de todas as funcionárias que verifiquem as ocorrências, quer de caráter geral ou de carácter individual.
3. O Livro de Ocorrências Gerais e os Registos Individuais são de acesso restrito aos colaboradores da ERPI e os dados passados, são apenas para tratamento interno de informações.



CAPITULO XII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 43ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. As alterações ao presente Regulamento levarão à elaboração de um novo documento, que será disponibilizado ao utente/familiar responsável ou seu representante legal.

NORMA 44ª
Generalidades

O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, O Centro Social Paroquial de Mafra efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral.

Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

NORMA 45ª
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 46ª
Resolução de Litígios

Para dirimir qualquer litígio emergente deste acordo, o contrato é celebrado, também ao abrigo da lei 144/2015, que regula os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios.

NORMA 47ª
Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em Reunião de Direção no dia **24** de **Junho** de **2025**.

Sobreiro, 24 de junho de 2025

Pol. A Direção

foi assinado por todos os membros da Direção