



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE MAFRA



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

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 n.º3 Sobreiro, 2640-578 Mafra, tem as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Banco Alimentar. 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.

Em 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 e Paroquial de Mafra, tem Acordo de Cooperação com a Segurança Social desde 1 de Dezembro de 1987, para a resposta Social de Lar de Idosos/ Estrutura Residencial Para Idosos, adiante designado por ERPI.

Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente/alojamento, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados os serviços que garantam a satisfação das atividades da vida diária. Rege-se pelo estipulado na legislação em vigor aplicável a esta resposta, tal como as normas internas da Instituição.

Norma 3ª

Destinatários

São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, necessitem de usufruir desta resposta;



- b) Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e sujeita à apreciação e deliberação da Direção:

Norma 4ª

Objetivos e Princípios

1. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos utilizadores desta resposta;
- b) Ajustar as respostas às necessidades e expetativas 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;
- 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 do utente;
- 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.

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 corresponsabilização do utente e/ou representante legal ou familiares no dia-a-dia da 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;
 - b) Cuidados de Higiene;
 - c) Tratamento de Roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - g) Cuidados de saúde garantidos pelo médico da instituição;
 - h) Cuidados de enfermagem prestados pelo enfermeiro da instituição;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Apoio/Acompanhamento social;
2. A ERPI assegura ainda outros serviços, sujeitos a comparticipação suplementar, segundo a Norma 21ª deste Regulamento;
3. A ERPI assegura a assistência religiosa e espiritual.

Norma 6ª

Instalações e equipamento

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

O equipamento social é composto por:

- a) 1 Refeitório
- b) 2 Salas de estar
- c) 13 Quartos duplos
- d) 1 Quarto triplo



- e) 2 Quartos quádruplos
 - f) Várias instalações sanitárias nas zonas de quartos e espaços comuns
 - g) Outros espaços
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito. Por questões de segurança não é facultado os utentes a chave dos quartos.
3. A permanência nos quartos não é permitida no período da manhã, altura em que os quartos estão a ser higienizados.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 7ª

Condições de Admissão

1. Para a admissão dos utentes, será tido em conta a conjugação dos seguintes critérios:
- a) Estar reformado ou ser pensionista;
 - b) A concordância do utente e familiar/responsáveis com o Regulamento Interno e outras normas internas;
 - c) Não sofrer de doenças infetocontagiosas e/ou doença/perturbação mental/psiquiátrica grave que possa pôr em risco a integridade física e psíquica dos outros utentes, bem como outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento das respostas sociais da instituição;
 - d) Manifesta vontade em frequentar a resposta social, salvo casos excecionais.
2. Os casos não previstos no ponto anterior serão analisados e decididos individualmente pela Direção, que justificará a decisão em ata.



Norma 8ª

Critérios de Prioridade

Os critérios de prioridade na admissão da ERPI são:

- a) Pensionistas que residam no concelho de Mafra, preferencialmente pessoas naturais e/ou residentes nas localidades de Sobreiro/Achada;
- b) Pessoas isoladas com carência socioeconómica, sem apoio familiar e em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
- c) Manifesta vontade em frequentar a Resposta Social;
- d) Data de inscrição.

Norma 9ª

Inscrição e Admissão

1. Preenchidos os formulários de Inscrição, Avaliação Inicial de Requisitos e Cálculo da Mensalidade, o Diretor Técnico desta Resposta Social, elabora a proposta de admissão.
2. É competente para decidir a admissão dos utentes a Direção desta Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente, ou seu representante legal, que terá 2 (dois) dias para dar resposta.
4. Em caso do utente e/ou seu representante legal aceitarem a proposta, à instituição reserva-se no direito de proceder à reserva da cama.
5. Aquando da admissão, o utente, ou seu representante legal assinam uma declaração onde:
 - a) Autoriza a recolha de dados pessoais, para efeitos de 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.



6. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual de carácter multidisciplinar, com o objetivo de elaborar o diagnóstico da situação para definir o Plano Individual de Cuidados.
7. No momento da entrada é elaborada uma lista de pertences do utente.
8. No ato da admissão são devidos:
 - a) O pagamento da referente mensalidade;
 - b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - c) A entrega do Regulamento Interno da ERPI.

Norma 10ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O período da adaptação é de 2 meses.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o utente;
 - b) Apresentação de outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI;
 - d) Apresentar o Programa de Atividades da ERPI;
 - e) Informar dos meios de participação dos utentes na vida da instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar a forma de participação dos familiares.
3. 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 11^a

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente consta:
 - a) Nome do utente, n^o 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.
 - i) Cessaçãõ do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo.
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.

Capitulo III

VISITAS E ESPECIFICIDADES

Norma 12^a

Horários e Regras de Visitas

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h/dia;
2. O horário estabelecido para visitas é das 10h30 às 12h30 e das 14h30 às 18h, nos espaços de utilização comum.



3. As visitas devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição bem como a privacidade e bem-estar dos utentes.
4. As visitas a utentes nos quartos requerem autorização prévia.
5. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

Norma 13ª

Especificidades

1. É interdita aos utentes e às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
2. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Diretora Técnica ou da Equipa de Saúde.
3. Não é permitido aos utentes conservarem alimentos perecíveis nos seus quartos, os mesmos deverão ser armazenados na cozinha deste equipamento social, devidamente identificados.

Norma 14ª

Saídas

1. É permitido a saída dos utentes sozinhos, desde que se comprove que possuem condições físicas/neurológicas/psiquiátricas que o permitam.
2. As intenções de saída serão passadas à Diretora Técnica de forma a serem prestados os cuidados ao utente (higiene, alimentação e medicação).
3. Se acompanhados por familiares, apenas deverão comunicar à Diretora Técnica a sua intenção de saída e a hora provável de chegada.
4. No horário de Inverno as saídas dos utentes sozinhos são entre as 11h e as 12h30, à tarde são das 14h até às 16h. No horário de Verão são das 9h às 11h, à tarde são das 17h às 18h30.
5. Não é permitida a saída dos utentes sozinhos após o jantar.
6. Se os utentes saírem acompanhados pela família, podem regressar, também acompanhados, até às 21h.



CAPITULO IV

COMPARTICIPAÇÃO

Norma 15ª

Mensalidade na ERPI

1. A mensalidade a pagar pelos serviços contratualizados é definida através da comparticipação do utente e da comparticipação familiar.
2. Para o cálculo do rendimento do utente e os seus familiares deverão apresentar a declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios de rendimentos, conforme a lei vigente.

Norma 16ª

Cálculo do Rendimento do Utente

1. O cálculo do Rendimento do Utente (RU) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RU = (RA/12) - D$$

Sendo que:

RU: Rendimento Mensal do Utente

RA: Rendimentos Anuais

D: Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do RA 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 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).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada.
4. 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;



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

Norma 17ª

Cálculo do Rendimento Familiar

1. Para efeitos de determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar.
2. São consideradas, de igual forma para efeitos de despesas fixas, para além do mencionado no número 3 da norma 16ª:
 - a) Renda da casa ou prestação de vida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b) Valor da comparticipação em ERPI dos descendentes e/ou outros familiares do utente.
3. São considerados, também, para efeitos de rendimentos, para além do mencionado no número 2 da Norma 16:
 - a) Rendimentos de trabalho dependente;
 - b) Rendimentos de trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais.
4. Às normas referidas no ponto anterior e às despesas referidas na alínea b) do ponto 3 da norma 16ª é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da mesma.

Norma 18ª

Tabela de comparticipação do Utente

1. O valor da comparticipação mensal de ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, varável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência do utente;



2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente;
3. Em caso de alteração à tabela em vigor será devidamente informado o utente e/ou familiares;
4. À participação apurada nos termos do nº 1 desta Norma, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo.
5. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar, tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

Norma 19ª

Revisão da participação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação mensal, quando o período de ausência, por motivos de saúde, exceder os 15 dias seguidos;
2. As participações familiares são revistas anualmente, preferencialmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
3. Caso não haja alteração dos rendimentos, a revisão do valor da mensalidade pode ir até aos 5%.



Norma 20ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado, na secretaria geral, até dia 10(dez) do mês corrente.
2. A admissão feita até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15, a mensalidade será de 50% do valor da participação estipulada.
3. A primeira mensalidade/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 21ª

Despesas Adicionais

1. A mensalidade definida não inclui despesas com:
 - a) Consultas médicas que não sejam prestadas pelo médico assistente da ERPI;
 - b) Exames complementares de diagnóstico;
 - c) Taxas moderadoras;
 - d) Medicamentos;
 - e) Acompanhamento e transporte do utente ao exterior, nomeadamente consultas, exames complementares de diagnóstico e diligências previamente solicitadas;
 - f) Outros Materiais específicos de tratamento e/ou reabilitação;
 - g) Material de incontinência;
 - h) Aquisição de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
 - i) Deslocações e Acompanhamento por motivo de saúde e/ou pessoais desde que não garantidas pelos seus familiares, cujos valores estão afixados em local visível;
 - j) Cuidados de imagem (cabeleireiro, pédicure, barbeiro)
 - k) Atividades/serviços não contratualizados;



2. As despesas referidas no ponto anterior estão sujeitas a pagamento próprio, que será efectuado no mês seguinte à sua realização.

Capitulo V

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 22^a

Alimentação

1. As ementas são elaboradas de acordo com os gostos dos utentes e as suas necessidades e restrições nutricionais/alimentares.
2. As refeições, em regra, são servidas no refeitório da Instituição, à exceção do utente que esteja acamado.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado.
4. O horário normal das refeições principais é o seguinte:
 - 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
5. Também são fornecidas refeições intermédias, para pessoas diabéticas e/ou debilitadas, ou que solicitem, tais como:
 - Reforço alimentar das 7h às 7h30
 - Reforço alimentar das 0h às 0h30
 - Reforço alimentar das 3h às 3h30



Norma 23ª

Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto. É prestado diariamente e sempre que necessário.
2. Os produtos específicos para a higiene corporal utilizados por opção do utente/família ou por indicação médica, será da responsabilidade do utente/família a sua aquisição.

Norma 24ª

Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. As roupas de uso pessoal deverão estar marcadas com etiqueta com o primeiro e o último nome do utente, para melhor identificação, com base na Lista de Bens a trazer para ERPI, fornecida previamente. Esta marcação é da responsabilidade do utente/familiar.
2. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
3. A limpeza e tratamento da roupa, além do vulgar (por exemplo limpeza a seco), é da inteira responsabilidade do utente/família.
4. Sempre que haja alterações no espólio do utente, tem que ser comunicado á 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 Socio Cultural



3. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. Durante as atividades, os utentes, são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

Norma 26ª

Apoio nas Atividades de 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 familiar optar por outro tipo de assistência, sendo, neste caso, da responsabilidade da família o seu acompanhamento.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares e só na sua impossibilidade/ausência por colaboradores da ERPI.
4. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis para o efeito.

Norma 28ª

Administração de fármacos

A ERPI apenas assegura a administração da medicação com prescrição médica.



Norma 29ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeira de rodas, andarilhos, colchões e almofadas anti-escaras e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos não

estarem incluídos no valor da sua mensalidade, deve a instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

NORMA 30ª

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 não se responsabilizando por dinheiro, valores e objetos que o utente tenha consigo mesmo que declarados na lista de pertences.
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.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 31ª

Gestão de Bens Monetários

4. A Gestão Monetária dos Bens do utente é da responsabilidade da família ou representante legal do mesmo.
5. Poderá a Instituição garantir a gestão monetária dos bens na ausência e/ou incapacidade da família ou quando o utente assim o solicitar. Neste caso, será acordado com a Direção da Instituição, no ato da admissão e registado em documento próprio constante do Processo Individual do Utente.



6. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo colaborador responsável em documento próprio.

CAPITULO VI

RECURSOS

Norma 32^a

Pessoal

O quadro de pessoal afeto à 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 33^a

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica desta 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 do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela pessoa previamente designada pela Direção.



CAPITULO VII

DIREITOS E DEVERES

Norma 34^a

Direitos dos Utentes

1. 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) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - g) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i) Comunicar, com antecedência, a sua saída, para que sejam tomadas as devidas diligências;
 - j) Aos utentes deve ser garantido o direito a participarem na vida da Instituição.

2. Os conjuntos destes direitos estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.



Norma 35ª

Deveres dos Utentes

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 (dez) de cada mês, a mensalidade ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
 - c) Cumprir os horários fixados;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - e) Colaborar com a equipa do Centro na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados e/ou protocolados;
 - f) Respeitar todos os colaboradores do Centro;
 - g) Manter uma atitude correta e educada para com os demais;
 - h) Tratar com urbanidade os meios e equipamentos postos à sua disposição;
2. O conjunto destes deveres estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

Norma 36ª

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;



- 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 participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 37^a

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;
- i) Possuir Livro de Reclamações.



Norma 38ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É elaborado por escrito, 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 39ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Utente

Quando o utente, por iniciativa própria ou de terceiros, interrompe a Prestação de Serviços, deve comunicá-lo à Instituição, no mínimo com 15 dias de antecedência.

Norma 40ª

Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem que informar a Instituição com 30 dias de antecedência e proceder à liquidação dos montantes em dívida, rescindindo-se assim o Contrato de Prestação de Serviços;
3. 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.



Norma 41^a

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.

Norma 42^a

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 caráter 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 VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 43^a

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 44^a

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 e Paroquial de Mafra efetuará as diligências necessárias e, em ultima instancia tratará do funeral. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

Norma 45^a

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 46^a

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em Reunião de Direção no dia 5 de Abril de 2016 entrando, de imediato, em vigor.

A Direção