



**Santa Casa da Misericórdia de Portimão**  
**Regulamento Interno da Residência Sênior Rainha D. Leonor**

SE102

Revisão n.º 04, Dezembro de 18

YH  
E  
Acafoal  
E

\*



**Capítulo I****Disposições gerais****Norma I – Âmbito de aplicação**

A Residência Sénior Rainha D. Leonor, designada por Residência Sénior, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Portimão, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, pela inscrição n.º 59/82, a fls 73 e 73 verso do livro das Irmandade da Misericórdia em 10 de Dezembro de 1982, com sede social em Edifício do Colégio S. Francisco Xavier, sito na Alameda Praça da República, em Portimão, rege-se pelas seguintes normas.

**Norma II – Legislação Aplicável**

A Residência Sénior é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis (Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, Despacho n.º 7837/2002, de 16 de abril, Despacho n.º 9400/2001 do SESSS, 4 de maio de 2001, Dec. Lei 33/2014 de 04 de Março), no Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor e pelo disposto no presente regulamento.

**Norma III – Objetivos do Regulamento**

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.

**Norma IV – Objetivos e princípios de atuação da resposta social**

1. São objetivos da Residência Sénior:
  - a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
  - c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
  - d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
  - e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
  - f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
  - g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
  - h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
  - i) Facultar ao Uteute o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;



- j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.
- k) A Residência Sénior rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
- Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
  - Interdisciplinaridade;
  - Avaliação integral das necessidades do residente;
  - Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
  - Participação e corresponsabilização do residente e familiar/responsável legal, na elaboração e execução do plano individual de cuidados.

Handwritten signatures and initials, including "AH", "J", "Cecilia", "JE", and a checkmark.

#### **Norma V – Serviços prestados**

- A Residência Sénior assume a modalidade de alojamento em quartos, assegurando a prestação dos seguintes serviços:
  - Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - Cuidados de higiene pessoal;
  - Tratamento de roupa, nomeadamente lavagem e secagem mecânica da roupa (não inclui limpeza a seco), engomadoria, pequenos trabalhos de costura;
  - Higiene dos espaços;
  - Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - Apoio e acompanhamento psicossocial;
  - Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - Assistência médica semanal (médico de clínica geral);
  - Administração de fármacos, quando prescritos.
- Quando solicitado pelo utente ou familiar/responsável legal e mediante acordo, podem ser, ainda, disponibilizados outro tipo de serviços, cujo custo não se encontra incluído no valor da mensalidade, que visem a melhoria da qualidade de vida do residente, como por exemplo, cuidados de reabilitação, cuidados de imagem, acompanhamento a cuidados de saúde no exterior, aquisição de bens e serviços e transporte.
- Em situações de necessidade temporária, a resposta social encontra-se disponível para receber utentes para alojamento temporário por um período máximo de sessenta dias.

#### **Norma VI – Destinatários e capacidade dos serviços prestados**

- A Residência Sénior destina-se:
  - A pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.



- b. Em situações de exceção devidamente justificadas, a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos,
  - c. A proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. A Residência Sénior tem capacidade para 41 utentes de ambos os sexos.

## Capítulo II

### Inscrição e admissão de utentes

#### Norma VII – Condições de admissão

1. A admissão de utentes far-se-á sem qualquer tipo de discriminação baseada em pressupostos de ordem política, religiosa ou racial e constituem condições de admissão do utente:
  - a. Concordância do utente para ingressar na estrutura residencial;
  - b. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
  - c. Não sofrer de doença infetocontagiosa que, pela forma de transmissão, coloque em risco os demais utentes e os colaboradores do Estabelecimento, nem sofrer de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas.
  - d. Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.

#### Norma VIII – Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se recolher os dados de identificação do utente, bem como informação social e de saúde do candidato e a informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso ou representante deverá dirigir-se ao Diretor Técnico da Residência Sénior, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos:
  - a. Cartão de Cidadão do utente ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Identificação da Segurança Social e Cartão de sistema de saúde;
  - b. Fotocópia do cartão de cidadão ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte do(s) descendentes de 1º grau da linha reta ou do (s) representante (s) legal (s).
  - c. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
2. Após esta primeira fase de formalização e apresentação/encaminhamento de cada caso particular, e antes da admissão, terá lugar uma entrevista com a psicóloga, no intuito de avaliar o estado mental e a autonomia do candidato a utente.
3. Antes da admissão é igualmente exigido um exame médico que deverá ser acompanhado dos exames complementares de diagnóstico clínico abaixo especificados:
  - a. Análises clínicas: hemograma, velocidade de sedimentação, ureia, glicémia, grupo sanguíneo e urina tipo II;



- b. Raio-x do Tórax;
  - c. Eletrocardiograma;
  - d. Informação clínica onde constem as patologias, o grau de dependência e a medicação atual;
4. Após a receção dos exames complementares de diagnóstico clínico, o médico da Instituição marcará consulta para exame médico e, posteriormente enviará uma ficha de apreciação clínica (favorável ou desfavorável) que irá ser anexada ao processo social do utente.
5. Em caso de admissão urgente poderá ser dispensada a avaliação psicológica e consulta médica interna, sendo as mesmas efetuadas logo que possível após a admissão do utente.

#### **Norma IX – Lista de espera**

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no momento da inscrição.
2. A inscrição deverá ser renovada anualmente pelo candidato a utente ou seu representante legal. Se a inscrição não for renovada, será removida da lista de espera.
3. Quando não exista lista de espera, estejam reunidas as condições de admissão e concluído o processo de candidatura, o candidato a utente é imediatamente admitido.

#### **Norma X – Critérios de admissão**

Em igualdade de condições, são critérios preferenciais de admissão:

1. Ser Irmão ou aposentado da Instituição;
2. Ser residente no concelho de Portimão;
3. Data de inscrição.

#### **Norma XI – Admissão**

1. Aquando da existência de vaga, são analisadas pela Direção Técnica as candidaturas que se encontram em lista de espera, a qual elabora a proposta de admissão, quando tal se aplicar, e submete à decisão do órgão competente, a Mesa Administrativa.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 15 dias.
3. A Residência Sénior deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao utente e/ou familiar responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
  - b) Informar o utente do valor da participação a pagar à Misericórdia;
  - c) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
  - d) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços.
4. A receção do utente é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante, que na visita às instalações, lhe indica o quarto e o apresenta aos restantes utentes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.
5. A residência sénior deve no ato de admissão elaborar a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) colaborador(a) que a elabora;



6. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam a responsabilidade de providenciar a receção do utente em caso de inadaptção, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
7. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

#### **Norma XII – Acolhimento de novos utentes**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente (Programa de Acolhimento);
  - b. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - c. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
  - d. Consideração dos aspetos recolhidos na entrevista diagnóstica;
  - e. 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;
  - f. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios da Instituição a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Se, durante este período, 30 a 50 dias, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptção do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção que serão delineados no Plano Individual do utente. Se a inadaptção persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

#### **Norma XIII – Processo Individual do utente**

1. Para que o utente que usufrua dos serviços prestados pela Estrutura Residencial será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado.
2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Identificação e contato do utente;
  - b) Data de início da prestação de serviços;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços onde conste obrigatoriamente os serviços a prestar pela Instituição, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com a estrutura residencial, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
  - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, onde constam documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI;
  - h) Plano individual de cuidados;
  - i) Plano individual;





- j) Registo de ausências prolongadas e de ocorrências anómalas;
  - k) Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - l) Outros elementos considerados relevantes.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo-se a sua confidencialidade.
4. O utente e/ou representante legal (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual e da informação sobre a prestação dos serviços, devendo para o efeito solicitar ao responsável técnico.

### Capítulo III

#### Instalações e regras de funcionamento

##### Norma XIV - Instalações

1. A Residência Sénior está sediada em Complexo Social Provedor José Francisco Serralha, em Coca-Maravilhas, Portimão, e as suas instalações são compostas por dez quartos, oito casas-de-banho, uma enfermaria, uma sala de estar, uma sala de atividades, um cabeleireiro, um gabinete médico, uma cozinha, um refeitório, uma lavandaria, economato, receção e serviços administrativos.
2. O alojamento dos utentes será em quartos triplos e duplos, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e de bem-estar.
3. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

##### Norma XV – Comparticipação mensal

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado até ao dia 08, do mês a que diz respeito, na receção ou secretaria da instituição, ou por transferência bancária, com envio do respetivo comprovativo para os serviços administrativos.
1. No ato de entrada na Instituição haverá lugar ao pagamento do primeiro mês de internamento e de uma caução, correspondente ao valor de uma mensalidade. A caução será devolvida aquando da cessação do contrato de prestação de serviços, após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia. As mensalidades da Residência Sénior constam da tabela anexa a este regulamento.
2. A mensalidade poderá ser atualizada anualmente em Janeiro, tendo em conta os custos médios ponderados.
3. Na Residência Sénior será aplicado um aumento de 20% na mensalidade quando os utentes se encontrarem nas seguintes situações:
  - a. Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos aos cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.
  - b. Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.
4. No caso de admissão de um casal, o utente mais idoso terá uma redução de 10% na mensalidade.



5. Será efetuada uma redução de 5% na mensalidade de utentes que pertençam à Irmandade da Misericórdia e dos pais de colaboradores, não sendo as duas reduções acumuláveis, nem sendo acumulável com o número 5 desta norma;
6. Se o utente der entrada após o dia 15 será efetuada uma redução de 50% na mensalidade.
7. Cada utente da resposta social poderá ter a sua conta corrente, na qual é lançada a totalidade dos valores em dinheiro remanescentes da reforma ou outros, que para ela revertem.
8. Em caso de desistência ou falecimento, ainda que seja durante os primeiros 30 dias após a admissão ou no início do mês, não haverá lugar a qualquer reembolso ou redução da mensalidade.
9. Não são consideradas nem se integra no valor da comparticipação/mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
- a. Vestuário e calçado;
  - b. Consultas médicas fora da Instituição, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar;
  - c. Medicamentos;
  - d. Análises clínicas e exames auxiliares de diagnóstico;
  - e. Fraldas, algálias, sacos de urina e colostomia, pensos, cremes e outros consumíveis similares;
  - f. Consumíveis clínicos e de enfermagem;
  - g. Transporte e/ou acompanhamento ao exterior;
  - h. Cuidados de imagem (cabeleireiro, calista, etc.);
  - i. Cuidados de reabilitação;
  - j. Funeral;
  - k. Outros serviços especiais não previstos.
10. Sempre que ocorram estas despesas, o utente ou o seu familiar/responsável legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas e devem ser pagas aquando do pagamento da comparticipação mensal.
11. Findo o prazo de pagamento da comparticipação, o responsável legal e/ou utente se sujeita a demanda administrativa em ordem ao cumprimento dos seus deveres, ficando sujeito a mora após 15 dias do seu vencimento.
12. Se as pessoas que contratarem com esta Instituição se constituírem em mora poderão ver anulado o contrato com base na falta de pagamento, devendo aquelas promover a retirada do utente no prazo máximo de 30 dias e efetuar o pagamento da sua permanência na Instituição durante o período não coberto pela mensalidade paga.
13. Se o prazo estabelecido expirar sem que os responsáveis tenham promovido à deslocação da pessoa acolhida, poderão ser tomadas as providências no sentido de fazer retirar o utente em causa para a residência da pessoa responsável perante esta Instituição, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas.
14. Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente no caso de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos utentes, ou de não utilização dos serviços colocados à disposição do utente, o direito à restituição de quaisquer importâncias referentes a esse tempo, pois a cama permanecerá reservada.

#### **Norma XVI – Responsabilização do familiar/responsável legal**

1. Os idosos sob cobertura, quando não isolados, são integrados sob a responsabilização de um ou mais familiar(s) ou de outra pessoa que poderá não ser familiar (designado no ato de admissão), que responderá, perante a instituição, por todos os assuntos que ao utente respeitem.





2. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
3. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
4. O(s) responsável(s) tem direito a que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste, e a ser recebido pela direção técnica sempre que o solicite e tal seja justificado;
5. O familiar ou responsável, responsabiliza-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar.
6. Constituem deveres do responsável do utente, o respeito pelas normas do presente regulamento e pelas cláusulas do contrato de prestação de serviços, a manutenção de uma relação afetiva com o(s) seu(s) idoso(s), procurando promover por todos os meios o bem-estar social e psíquico do idoso, bem como a prestação de todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, colaborando com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado.
7. O familiar/responsável legal pelo utente e os visitantes não podem fornecer ao utente qualquer produto alimentar, medicamento ou vestuário sem prévio conhecimento dos responsáveis de serviço ou das funcionárias. Toda a medicação ou vestuário destinado ao utente terá de ser entregue na Receção e assinado o respetivo documento de entrega.
8. Fica vedado às visitas ou familiar/responsável legal, fornecerem ao utente qualquer tipo de medicamentos que não seja através do seu médico assistente e com o conhecimento do médico da Instituição.
9. O familiar/responsável legal dos idosos, no uso da sua condição, têm o direito de apresentar reclamações por escrito em caso de não cumprimento do estipulado no presente regulamento, quer para a relação idoso/idoso, idoso/pessoal ou idoso/direção. Para tal deverão seguir as vias hierárquicas competentes, que são:
  - a. Chefe de Serviços;
  - b. Direção Técnica;
  - c. Mesa Administrativa.
10. Poderão também utilizar para o efeito o livro de reclamações próprio que existe na Instituição.
11. As informações referentes aos utentes só serão prestadas pelo Diretor Técnico, pela Psicóloga ou por quem por eles estiver autorizado.

#### Norma XVII – Itens pessoais

1. No ato de admissão o utente deverá ser portador do enxoval composto por:
  - a. Quatro (4) toalhas de banho;
  - b. Quatro (4) toalhas de rosto;
  - c. Quatro (4) toalhas de bidé;
  - d. Um (1) roupão de banho turco;



- e. Uma (1) escova de dentes e copo;
  - f. Uma (1) escova de cabelo ou pente;
  - g. Um (1) roubo de quarto;
  - h. Quatro (4) camisas de dormir ou pijamas;
  - i. Roupas e objetos de uso pessoal tais como peúgas ou meias, chinelos de quarto, etc.
2. O vestuário será identificado com uma codificação atribuída pela Instituição.

#### Norma XVIII – Horários

1. Das refeições:

- a. Horário: Pequeno-almoço, das 08H00 às 10H30; Almoço, das 12H00 às 13H30; Lanche, das 16H00 às 17H00; Jantar, das 18H30 às 20H30;
- b. A par das principais refeições serão atribuídos reforços alimentares, desde que solicitados pelos utentes ou prescritos por indicação clínica.
- c. A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições.

2. Das visitas:

- a. As visitas devem dirigir-se à receção, onde se procederá ao registo da visita.
- b. Os utentes têm à sua disposição as salas de estar e de convívio da Residência Sénior para receção das suas visitas.
- c. A fim de conferir maior eficácia ao quotidiano da limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos as visitas deverão ocorrer no seguinte horário: todos os dias, entre as 14H30 e as 19H00. As visitas extraordinárias serão autorizadas pelo Diretor Técnico, desde que devidamente justificadas e que não perturbem o normal funcionamento da instituição.
- d. Sempre que o utente não se encontre nas referidas salas de estar/convívio, deverá o familiar/responsável legal, na hora da visita, aí solicitar a sua comparência, através das ajudantes de lar de serviço.
- e. Aceitam-se exceções temporárias no acesso das vistas aos quartos, se este for individual ou em caso de doença impeditiva da deslocação do utente, as quais serão sempre previamente autorizadas pelas pessoas responsáveis: Chefe de Serviços ou pelo Diretor Técnico.
- f. Os utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Residência Sénior um comportamento pautado pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites.

3. Hora de silêncio:

- a. Quando o utente autónomo pretender, pode permanecer na sala de estar até mais tarde, onde pode ouvir música e ver televisão, em volume moderado.
- b. A partir das 22H30 é considerado o momento de silêncio, não sendo permitido nos quartos as luzes acesas, rádios ou televisões.

#### Norma XIX – Saídas da Instituição

1. O ordenamento logístico do idoso compete ao Diretor Técnico da Residência Sénior.



2. É permitida a saída temporária de utentes em Residência Sénior para gozar férias junto de familiares e amigos, sendo necessária a autorização prévia pelo responsável técnico da Residência Sénior.
3. As saídas diárias e por curtos períodos, não carecem de autorização, mas não dispensam comunicação às ajudantes de lar e à funcionária da receção, estando dependentes das boas condições físicas e mentais do utente.
4. As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio (na véspera) ao responsável técnico da Residência Sénior, ou na sua ausência, à Chefe de Serviços.
5. As saídas só serão permitidas caso não exista ordem em contrário por parte do familiar/responsável legal responsável pela sua admissão, sendo necessário assinar um documento autorizando essas saídas.
6. Durante o período de ausência, os utentes, seus familiares/responsáveis legais assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade aos responsáveis desta Instituição.
7. A entrada dos utentes deverá efetuar-se preferencialmente até às 19H. Em caso de impossibilidade o horário de entrada mais conveniente situa-se entre as 22.00 e as 23.00.
8. No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da residência sénior, terá de declarar por si ou pelo seu responsável, e através de forma escrita.

#### **Norma XX – Cuidados em situação de urgência médica**

1. Em situações de emergência os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital ou do Centro de Saúde.
2. Sempre que possível a Instituição procederá ao acompanhamento dos utentes que são encaminhados para o serviço de urgência do CHBA, até ao momento da triagem.

#### **Norma XXI – Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal 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. O conteúdo funcional do quadro de pessoal obedece ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.

#### **Norma XXII – Direção Técnica**

1. A Direção Técnica da Residência Sénior compete a um técnico, nos termos legais aplicáveis, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direção Técnica compete dirigir a estrutura residencial assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. A Direção Técnica é responsável perante a Mesa Administrativa pelo funcionamento geral da estrutura residencial.
4. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por técnico superior a designar.



#### **Norma XXIII – Regras de convivência**

1. Não são permitidos comportamentos que coloquem em causa a segurança de outras pessoas e das instalações;
2. É expressamente proibido fumar nos quartos e/ou transportar bebidas alcoólicas para dentro dos mesmos.
3. Não é permitido aos utentes o acesso às áreas de serviço, nomeadamente lavandaria, cozinha, copa e economato.
4. A prática de faltas graves poderão ser motivo de rescisão contratual e saída da Residência Sénior dependendo a resolução destas situações da determinação da Mesa Administrativa, após realização de inquérito.
5. Situações de conflito devem ser resolvidas junto da Direção Técnica, ou, na sua ausência, quem a represente, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo direto com o pessoal ou outros utentes.
6. É imperativo o respeito mútuo entre utentes e para com os colaboradores da instituição, no sentido da promoção de um bom ambiente.

#### **Norma XXIV – Depósito e guarda dos bens dos utentes**

1. A Instituição não se responsabiliza por objetos ou valores que se encontrem à guarda dos utentes.
2. Igualmente, a ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.
3. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o utente pode guardar no cofre da Residência Sénior os objetos de valor, discriminados numa lista. Esse documento será guardado no processo individual do utente, podendo ser entregue uma cópia ao utente.
4. Os utentes que pretenderem poderão dispor de uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
5. Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
6. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação.
7. A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Responsável, pelos valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todo o montante apurado a título de crédito de conta corrente.
8. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
9. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI, sendo necessário, em caso de falecimento, a apresentação de documentação referente à habilitação de herdeiros.
10. Em caso de cessação de contrato, o espólio do utente deve ser reclamado no prazo de seis meses após a data de cessação do contrato, após o que reverterá a favor da Instituição.



## Capítulo V

### Direitos e deveres

#### Norma XXV – Direitos dos utentes

Constituem direitos do utente da Residência Sénior:

- a) A prestação dos serviços e cuidados contratualizados de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- c) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- d) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- e) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- f) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua individualidade e dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- g) A exigir qualidade nos serviços prestados, a opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

#### Norma XXVI – Deveres dos utentes

São deveres do Utente da Residência Sénior, designadamente:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e evitando conflitos;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- b) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado azeite e arrumo;
- c) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.
- d) Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
- e) Comunicar sempre à Instituição a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feito.

#### Norma XXVII – Direitos da Instituição

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios do apoio técnico;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar/responsável legal no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;





6. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou responsável legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **Norma XXVIII – Deveres da Instituição**

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
- Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
  - Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da estrutura residencial;
  - Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
  - Organizar um processo individual por utente;
  - Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela estrutura residencial;
  - Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
  - Fomentar e promover a manutenção dos laços afetivos dos utentes relativamente à família e amigos.

#### **Norma XXIX – Direitos dos funcionários**

O trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- Consignados na legislação em vigor;
- A serem tratados com respeito e dignidade;
- A frequentar ações de formação adequadas;
- A receber atempadamente a remuneração acordada.

#### **Norma XXX – Deveres dos funcionários**

- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
- Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- Tratar os utentes e familiares com respeito, dignidade, paciência e carinho, com isenção, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.





7. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
8. Considerar que os pertences dos utentes são propriedade destes, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
9. Guardar sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus utentes e trabalhadores.
10. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
11. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração.
12. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
13. Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
14. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
15. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

## Capítulo VI

### Disposições finais

#### Norma XXXI – Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento na residência sénior pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e/ou os seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

#### Norma XXXII – Cessação de contrato

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência da residência sénior por período superior a 30 dias sem motivo justificado);



- AM  
RZ  
A. F. S. L.  
S  
T
- c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
  3. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
  4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
  5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
    - f) Quebra de confiança dos Outorgantes;
    - g) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
    - h) Desrespeito pelas regras da estrutura residencial, Equipa Técnica ou demais funcionários;
    - i) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
  6. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
  7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
  8. Na cessação do contrato, a caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização.

#### **Norma XXXIII – Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou quem a represente.

#### **Norma XXXIV – Registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências em Relatório de Turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Relatório de Turno é verificado diariamente pela equipa técnica.

#### **Norma XXXV – Acesso à informação**

Deve ser afixado em local bem visível, nomeadamente:

- a. Licença de funcionamento ou autorização provisória, quando aplicável;
- b. Identificação da direção técnica;
- c. Horários de funcionamento das atividades e serviços;
- d. Horário das visitas;
- e. Mapa semanal de ementas;



- f. Tabela das mensalidades;
- g. Referência à existência de livro de reclamações
- h. Quadro de pessoal e organograma da resposta social.

#### **Norma XXXVI – Alterações ao regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento dos serviços da residência sénior, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

#### **Norma XXXVII – Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

#### **Norma XXXVIII – Entrada em vigor**

O presente regulamento interno foi aprovado pela Mesa Administrativa em 24.10.2018  
e entra em vigor no dia 01.12.2018.

A Mesa Administrativa

*[Handwritten signature]*  
P. J. ANTAS

Dea Isabel Fernandes

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

