REGULAMENTO INTERNO

DA

RESIDÊNCIA SÉNIOR DO LAR DE D. PEDRO V

Residência Sénior
D. Pedro V

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESIDÊNCIA SÉNIOR DO LAR DE D. PEDRO V

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

(Caracterização e Âmbito da Aplicação)

A Residência Sénior do Lar de D. Pedro V, é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI c/ licença de funcionamento nº 03/2023 emitida pelo Centro Distrital de Braga do ISS) que se destina a proporcionar serviços adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, proporcionar alojamento por forma a garantir aos idosos uma vida confortável, garantir a prestação de todos os cuidados adequados à sua satisfação das suas necessidades, designadamente alimentação, cuidados de higiene e conforto, de ocupação, médicos e de enfermagem tendo em vista a manutenção da sua autonomia.

A Residência Sénior funciona como alargamento das valências existentes no Lar de D. Pedro V, que é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

(Legislação Aplicável)

A Residência Sénior consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, que se rege pelos princípios legislativos emanados dos seguintes diplomas legais:

1. Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março;
3. Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro;
4. Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março;
5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

(Objetivos do Regulamento)

A dimensão organizacional do Lar de D. Pedro V norteia-se por um conjunto de normas de nível administrativo e assistencial, com o objetivo de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma a proporcionar bem-estar a todos aqueles que estejam afetos à instituição, cujo papel fundamental é envolver os agentes sociais.

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes, seus colaboradores e demais interessados;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social dos utentes e famílias;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Residência Sénior do Lar de D. Pedro V;
4. Promover a participação ativa dos utentes e seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

(Destinatários e objetivos)

1. São destinatários da Residência Sénior:
   a) Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
   b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
   c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Residência Sénior:
   a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
   b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
   d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
   e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
   f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
   g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
   h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
   i) Promover a intergeracionalidade;
   j) Promover o envolvimento e competências da família;
   k) promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

l) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
m) Promover os contactos sociais, convivência, entreajuda e potenciar a integração social;
n) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
o) Potenciar a inclusão social;
p) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
q) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
r) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
s) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
t) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA V

(Princípios de atuação)

1. A Residência Sénior rege-se pelos seguintes princípios:
   a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
   b) Interdisciplinaridade;
   c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
   d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
   e) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
   f) Promoção da qualidade de vida;
   g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
   h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
   i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

NORMA VI

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

2. Na Residência Sénior, o Lar de D. Pedro V assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, supervisionada por nutricionista e respeitando as prescrições médicas;
b) Cuidados de higiene;
c) Tratamento da roupa;
d) Higiene dos espaços;
e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
h) Administração de fármacos, quando prescritos;
i) Acesso a cuidados de imagem;
j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes;
k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
m) Acompanhamento espiritual e religioso.

3. A Residência permite:
   a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, promovendo-se o contacto intergeracional fruto das outras valências existentes na Instituição;
   b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
4. Poderão ser ainda assegurados outros serviços que serão disponibilizados ao utente mediante o seu pagamento:
   a) Cabeleireiro, Barbeiro, esteticista e podologista;
   b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
   c) Fisioterapia.

NORMA VII

(Missão, Visão e Valores da Instituição)

Missão: O Lar de D. Pedro V promove o espírito de convivência assente na gratidão e respeito como fatores decisivos de trabalho comum, tendendo para a construção sólida da valorização integral das crianças, idosos, das suas famílias e de toda a comunidade envolvente.

Visão: Prestar e desenvolver com excelência e qualidade, serviços de ação social e pedagógica, perspetivando o interesse e bem-estar dos seus utentes.

NORMA VIII

(Valores)

O Lar de D. Pedro V rege-se pela valorização dos seguintes parâmetros:

1. Promover o espírito de convivência assente na gratidão e respeito como fatores decisivos de trabalho comum, tendente à valorização integral de todos;
2. Proporcionar a todos os utentes condições para desenvolverem as suas capacidades e competências, de forma a, por um lado, construírem etapas seguras no seu percurso de formação para a vida e, por outro, de cimentarem as competências e apetências que fazem de cada um o mote para a ação do Lar D. Pedro V;
3. Promover contextos em que todos os utentes sintam perpetuadas as tradições e valores vivenciados como premissas que caracterizam a Família;
4. Contribuir para a realização da criança, através do pleno desenvolvimento da personalidade, da formação do carácter e da cidadania, proporcionando-lhe um desenvolvimento equilibrado, integrado num contexto intergeracional;
5. Contribuir para a realização do utente sénior, através da valorização das suas apetências e competências, da partilha e troca de experiências com crianças e adultos, proporcionando-lhe uma saúde física e emocional equilibradas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IX

(Condições de admissão)

São condições de admissão nesta Residência:

- Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e em situações pontuais, e pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA X

(Pré-Inscrição e Inscrição)

1. A pré-inscrição na Residência poderá ser feita no sítio https://dompedrov.pt/pre-inscricao-na-residencia-senior/, sendo esta altura solicitados dados básicos do possível utente e do contacto de referência. Estes dados serão tidos em conta para a lista de utentes em espera.

2. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e/ou entrega de cópia autorizada dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal (cópia devidamente autorizada);
- Número de Identificação Fiscal do utente e do representante legal;
- Número de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema a que o utente pertença;
- Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, incluindo as vacinas recomendadas pela Direção Geral da Saúde;
- Declaração assinada pelo utente, ou em caso de iliteracia assinada pelo responsável legal, em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo do utente.

2. A ficha de inscrição e os documentos comprovativos referidos, anteriormente, deverão ser entregues na sede social da instituição.

3. Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA XI

(Critérios de prioridade na admissão)

A Residência Sénior admite utentes de ambos os sexos.

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
   a) Membro ou ex-membro dos Órgãos Sociais da Instituição;
   b) Antigo associado, ex-funcionário e familiar direto em 1º grau em linha reta de membro/ex-membro dos órgãos sociais;
   c) Utente ou familiar de utente de outra valência da Instituição;
   d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à região de Braga ou à Instituição.
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

NORMA XII

(Admissão)

1. Recebida a candidatura, o(a) Diretor(a) Técnico(a) (DT) procede à avaliação inicial dos requisitos, visando esta avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissão na Residência Sénior;
2. Se existir vaga para o respetivo pedido, o(a) DT informa o interessado de que o seu pedido será analisado pela Administração da instituição, de acordo com os critérios de admissão e que, no prazo de 5 dias úteis, será contactado para ser informado sobre o resultado da decisão final e respetiva justificação.

3. No caso de o utente não cumprir os critérios de admissão definidos, o(a) DT informa sobre as razões de não admissibilidade, através de uma comunicação de "Não Admissibilidade".
4. Posteriormente à decisão de admissão e transmissão da mesma ao Utente (e aceitação por parte deste), é estabelecido, por escrito, o Contrato de Prestação de Serviços entre a Instituição e o Utente e/ou pessoa responsável, devendo já constar do processo a documentação necessária;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade e uma mensalidade de caução.

NORMA XIII

(Lista de Inscrições)

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados no sistema informático, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

NORMA XIV

(Acolhimento dos novos Utentes)

1. No ato de admissão, na instituição, o utente deve ser acompanhado pelo responsável pelo seu internamento, se tal for aplicável. Estes serão conduzidos, em visita guiada, pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e condições gerais da Residência Sénior e regras de funcionamento, nomeadamente o regulamento interno. O DT ou a uma pessoa que a mesma delegar para este efeito procederá ao acolhimento inicial, no momento da entrada do novo utente.
2. No ato de admissão, proceder-se-á à receção das roupas, da medicação do utente e dos seus objetos pessoais, dos quais se fará o respetivo inventário.
3. O período de adaptação do utente previsto neste regulamento é de 1 mês;
4. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido, e que passa por:
   a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
   b) Apresentação dos outros utentes;
   c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
   d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
   e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
   f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

h) Elaborar a lista de pertences do utente.

5. 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.

6. Deverão ser entregues, no ato de admissão, cópias autorizadas do cartão de cidadão e do cartão de saúde do utente, ficando os demais documentos na posse do utente ou dos familiares.

7. Ao responsável, será entregue uma cópia do presente regulamento e será celebrado, no ato de admissão, um contrato de prestação de serviços, onde o utente ou responsável pelo utente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e, ainda, a cumprir e fazer cumprir ao utente todas as normas de funcionamento da Residência Sénior. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na instituição sempre que para tal seja solicitado. Compromete-se, também, a visitar o utente regularmente e a promover deslocações deste ao seu domicílio, sempre que possível.

NORMA XV

(Depósito e guarda dos bens dos utentes)

1. No momento da admissão, o utente ou responsável legal deve declarar, em impresso próprio, os objetos pessoais de valor que traz para a instituição.
2. A Instituição apenas se responsabiliza pelos bens ou valores monetários depositados no cofre próprio.
3. Em caso de venda ou doação de objetos declarados, deverá o utente informar a instituição para que seja dada baixa dos mesmos.

NORMA XVI

(Roupas pessoais dos utentes)

No que concerne às roupas pessoais, os utentes devem seguir as seguintes instruções:

a) A roupa pessoal deve vir devidamente marcada, permitindo a respetiva identificação;

b) A Residência Sénior não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;

c) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados pelos serviços de lavandaria da instituição.

NORMA XVII

(Processo Individual do Utente)

1. O processo individual do utente é feito após a sua admissão. Este processo integra toda a informação respeitante ao utente e os documentos e registos que lhe servem de suporte, começando pela ficha de inscrição.
2. O utente ou pessoa responsável podem aceder à informação constante no processo, desde que devidamente justificado, sem colocar em causa a confidencialidade da informação que contém.
3. Do processo individual do utente consta:
   a) Identificação do utente;
   b) Data de admissão;
   c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
   d) Identificação e contacto do médico assistente;
   e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caraterização da situação social, familiar e do
   f) contexto e história de vida
   g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
   h) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado,
   i) quando aplicável;
   j) g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
   k) Identificação e contacto do médico assistente
   l) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
   m) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
   n) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
   o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
4. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. É ainda objeto de registo informático na aplicação disponibilizada para uso interno.
5. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPíTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVIII

(Instalações)

1. O Lar de D. Pedro V está sediado na Avenida Central, nº 144, 4710-229 Braga, na União das Freguesias de S. Lázaro e S. João do Souto, concelho de Braga. As suas instalações contemplam três valências: Residência Sénior, Educação Pré-Escolar e Ensino Básico – 1º Ciclo.

2. A Residência Sénior possui as seguintes dependências:
   a) Quartos individuais com WC
   b) Quartos duplos com WC
   c) Casas de Banho de apoio
   d) Banho assistido
   e) Gabinete Médico/Enfermagem
   f) Gabinete Técnico
   g) Gabinete de Direção
   h) Secretaria
   i) Salas de convívio
   j) Refeitório
   k) Copas
   l) Despensa
   m) Lavandaria e Rouparia
   n) Pátios e jardim exteriores
   o) Sistema de deteção e extinção de incêndios
   p) Sistema de renovação do ar e AVAC
   q) Miniginásio e sala para atividades físicas/fisioterapia

NORMA XIX

(Alojamento)

1. Os critérios definidos para atribuição do espaço privado (quartos) são definidos em função da disponibilidade da Residência Sénior, das caraterísticas individuais do utente e dos aspetos relacionais.
2. O espaço previsto no número anterior (quarto) poderá ser alterado pela Instituição, se tal for mais conveniente para o utente e para Instituição, dando-se este facto a conhecer às famílias/responsáveis.
3. Haverá a possibilidade de o utente trazer alguns dos objetos imprescindíveis para o seu bem-estar pessoal (de pequenas dimensões), mas dependendo sempre de decisão da Instituição.
4. O acesso ao espaço individual do utente será permitido à pessoa responsável aquando da sua admissão na Residência, assim como, no momento de visitas, desde que não perturbe o regular funcionamento da instituição.
5. As questões de privacidade e confidencialidade serão asseguradas, de acordo com a gestão dos momentos de visitas e caraterísticas físicas dos espaços.
6. Estão reunidas as condições de segurança das instalações, estando bem definidas rondas periódicas noturnas, no sentido de prevenir alguma ocorrência.

NORMA XX

(Gestão/ Coordenação)

Compete à Administração do Lar de D. Pedro V coadjuvada pela Direção Técnica, a gestão da Residência Sénior, pugnando pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento.

NORMA XXI

(Horários de funcionamento)

O horário de funcionamento da instituição é de 24 horas por dia, todos os dias da semana.

NORMA XXII

(Entrada/Saída de Visitas e contactos telefónicos)

1. As visitas deverão apenas ser efetuadas com marcação prévia com a Instituição. O horário de referência de será entre as 14,30h e as 18 horas, incluindo os fins-de-semana. Este horário poderá ser ajustado, sempre que necessário, de acordo com situações pontuais avaliadas pela Direção Técnica ou pela equipa médica/enfermagem.
2. Os contactos telefónicos deverão ser feitos através do número de telefone geral da Instituição e no horário previsto no ponto anterior.
3. É permitida a entrada pontual de animais de companhia, desde que acompanhados, com autorização da direção técnica e garantindo condições de higiene, segurança e bem-estar dos utentes.

NORMA XXIII

(Refeições)

1. As refeições dispõem dos seguintes horários de referência:
    a) Pequeno-almoço: Entre as 08h30 e as 10h30
    b) Lanche (meio da manhã): 11h
    c) Almoço: entre as 12h00 e as 13h00
    d) Lanche (meio da tarde): 16h00
    e) Jantar: entre as 19h00 e as 20h00
    f) Ceia: 22h00
2. A Ementa será afixada semanalmente em local visível;
3. A Residência Sénior fornecerá dietas ajustadas, desde que apresentada justificação médica;

NORMA XXIV

(Quadro de Pessoal)

O Quadro de Pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXV

(Direção Técnica)

A Direção Técnica deste serviço 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 Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo(a) Técnico(a) Superior de Animação Sociocultural.

3. São funções do(a) Diretor(a) Técnico(a):

a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;

b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;

c) Garantir ao utente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

d) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação continua das necessidades e expetativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;

e) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço, garantindo a qualidade dos serviços prestados;

f) Sensibilizar os funcionários face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

g) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;

h) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;

i) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;

j) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;

k) Promover a articulação com os serviços da comunidade;

l) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XXVI

(Serviços prestados pela instituição)

1. Alojamento em quarto, com um ou dois utentes, com cama, mesa-de-cabeceira e armário-roupeiro individuais.
2. Cuidados de saúde: o Lar de D. Pedro V dispõe de um médico assistente responsável pelo acompanhamento clínico dos utentes e de um serviço de enfermagem que prestará os necessários cuidados ao utente, de acordo com indicações médicas.
   2.1. O médico poderá, sempre que necessário, requisitar exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas. Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias, sendo o transporte e aprovisionamento dos artigos farmacêuticos da responsabilidade da Instituição. O custo da medicação e material de enfermagem não estão incluídos na mensalidade;
   2.2. A administração de medicamentos e a realização de tratamentos prescritos são da responsabilidade da equipa de saúde da Residência Sénior. O utente ou a pessoa responsável/familiar de referência não poderão tomar/ministrar qualquer medicação sem prescrição do médico de família e/ou do médico da Instituição ou sem o conhecimento consentido deste. De igual modo, nem o utente nem a pessoa responsável ou familiar poderão alterar a dosagem prescrita pelo seu médico assistente;
   2.3. A mediação é disponibilizada pela Instituição, já que esta dispõe de parcerias que permitem a aquisição de medicação a preços competitivos, bem como disponibiliza a separação dos medicamentos por tomas, com vista a eliminar o erro humano;
   2.4. Os familiares do utente poderão solicitar esclarecimentos ao médico da Instituição, mediante marcação prévia;
   2.5. A ida a consultas e à realização de exames complementares de diagnóstico, bem como transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer atividade no exterior (que não esteja inserida nas atividades programadas pela própria instituição) são da inteira responsabilidade do familiar/responsável, podendo este indicar outra pessoa para acompanhar o idoso no caso de este não ter autonomia. O acompanhamento por colaboradores da instituição deve ser o último recurso (pois condiciona o serviço a prestar), não estando este serviço incluído na mensalidade e tendo o valor hora previsto no ponto 2.7 desta Norma;
   2.6. Em situações de comprovada emergência, o responsável pelo utente será avisado de imediato e o Lar de D. Pedro V poderá assegurar o acompanhamento inicial até à chegada do responsável; Logo que isto aconteça, o colaborador regressará ao serviço na Instituição;
   2.7. O valor a cobrar pelo eventual acompanhamento do utente é de **50€/hora (período mínimo de cobrança de meia hora)**, acrescido dos custos de transporte (Táxi ou outro); No caso do transporte ser realizado em viatura da Instituição, o custo é de 0,51€/Km, com um mínimo de 5€;

2.8. É oferecida uma sessão de fisioterapia por mês a cada utente. Caso este necessite de mais sessões, terá que ser extra mensalidade, sendo aplicável o valor definido na Tabela de Preços anexa a este documento;

2.9. No que concerne ao serviço de enfermagem, o Lar de D. Pedro V assegura a vigilância de saúde.

3. Alimentação:

3.1. O Lar de D. Pedro V fornece aos utentes pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;

3.2. A alimentação é adequada e equilibrada procedendo-se, sempre que necessário, à elaboração de dietas especiais sob orientação do nutricionista;

3.3. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que pretendam trazer alimentos para oferecer aos idosos devem, obrigatoriamente, entregá-los aos colaboradores da Instituição, que colocarão a respetiva identificação do utente, para serem distribuídos nos momentos considerados adequados.

4. Cuidados de higiene:

4.1. Os ajudantes da Residência Sénior asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;

4.2. A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene. As despesas com estes artigos são consideradas como extras (custo não incluído na mensalidade);

4.3. À disposição do utente são colocados os serviços de cabeleireiro, barbeiro, esteticista e podologia, consoante as necessidades, sendo estas despesas suportadas pelo responsável ou pelo utente (custo não incluído na mensalidade).

5. Tratamento de roupas:

5.1. Todas as roupas dos utentes têm de ser identificadas quando estes são admitidos, cabendo essa responsabilidade ao utente ou familiar/responsável;

5.2. A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, situação esta em que deverá ser o utente ou a família a assegurar a limpeza;

5.3. Caso a pessoa responsável pelo utente deseje trazer ou levar as suas roupas ou bens, deve solicitar a presença do colaborador responsável da Residência Sénior, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente, informando posteriormente o(a) DT.

6. Atividades ocupacionais:

6.1. O Lar de D. Pedro V promove as atividades ocupacionais com o objetivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada idoso. Estas atividades são planeadas pelo(a) Animador(a) Sociocultural, com a supervisão do(a) DT, tentando envolver os utentes na sua organização, sempre que o seu estado de saúde o permita.

NORMA XXVII

(Procedimentos em situação de acidente e doença)

Se o utente adoecer ou tiver algum acidente na instituição, a equipa de enfermagem ou, na impossibilidade desta, alguém nomeado para o efeito, realiza uma avaliação da gravidade da situação:

a) Se o utente necessitar de cuidados médicos urgentes, prestam-se os primeiros socorros com a colaboração do enfermeiro, caso este último se apresente na instituição. Imediatamente a seguir, contacta-se a linha de emergência médica (112), da qual recebe orientações, e aguarda pela ambulância que o conduza ao hospital. O responsável é contactado para fazer o acompanhamento. Caso não seja possível, o utente será acompanhado por um colaborador da Instituição, tal como previsto na Norma XXV;

b) Caso o utente regresse à Instituição, devem ser respeitadas as orientações médicas;

c) Se o utente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os primeiros socorros e contacta o responsável para expor a situação.

NORMA XXVIII

(Procedimentos em situação de maus-tratos)

1. A Constituição da República Portuguesa refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas;
2. Caso se detetem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre o idoso, o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita, o colaborador deve denunciar o facto através do canal de denúncias adotado pela instituição, e contactar de imediato a DT ou, na sua ausência, um elemento da Administração, expondo os factos, para que sejam tomadas as devidas medidas corretivas.

NORMA XXIX

(No âmbito da Animação Sociocultural)

1. A Residência Sénior proporciona o plano anual de atividades com a participação de todos os técnicos e dos próprios utentes;
2. Dinamiza atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do idoso;
3. Incentiva a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições;
4. Fomenta a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

NORMA XXX

(Passeios ou deslocações)

Os passeios e deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios (bem como os eventuais custos associados), para que se pronunciem sobre a sua participação ou não. Caso se justifique, será feita comunicação ao responsável pelo utente.

NORMA XXXI

(Saída dos utentes)

1. As saídas dos utentes são livres, estando apenas sujeitas ao horário estabelecido na instituição;
2. Ao fim de semana, salvo raras exceções, as saídas fazem-se de manhã entre as 11h30 e as 12h00 e à tarde a partir das 14h30. O regresso dos utentes que vêm jantar deve ser feito até às 18h30;
3. Na existência de qualquer limitação pessoal comprovada que possa colocar em risco a segurança física/psíquica do utente, o mesmo só terá autorização para sair, desde que acompanhado por um familiar, responsável ou colaborador da instituição (custos previstos no ponto 2.7 da Norma XXV);
4. Caso a pessoa responsável não autorize a saída do utente da instituição, deve comunicar, por escrito, ao(à) DT da Instituição. Se isto não acontecer, o utente tem permissão para sair da instituição, sob a orientação do(a) DT;
5. Esta possibilidade de saída poderá ser suspensa nas seguintes situações:
   5.1. Regressar à instituição em estado de embriaguez;
   5.2. Regressar à instituição depois da hora estipulada sem justificação.
6. Os idosos podem e devem ter contactos sistemáticos com a família, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com a responsável pela ERPI, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: fins-de-semana, Natal, Ano Novo, Páscoa, verão e todas as situações que os familiares considerem pertinentes;
7. A saída dos idosos para casa de familiares deverá comunicada com antecedência à Direção Técnica da Instituição;
8. Sempre que o utente se ausente da Residência, deve respeitar as seguintes normas:
   a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a Instituição da sua comparência/não comparência nas refeições;
   b) Levar consigo a medicação prevista adequada ao tempo da sua ausência;
   c) A saída à noite é permitida, desde que acompanhada pelos familiares ou responsável legal, tendo que informar o horário previsto de chegada.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXII

(Direitos dos Utentes, familiares e /ou Pessoa Responsável pelo Utente)

1. Constituem direitos dos utentes:

a) Ser informado sobre o processo do utente, mediante contacto pessoal a realizar pelo(a) Diretor(a) Técnico(a);
b) Ser informado sobre os serviços, normas e regulamentos da instituição;
c) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
d) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
e) Ser informado e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social
f) Colaborar, quando solicitado, com a equipa técnica no estabelecimento de estratégias que visem melhores condições da estadia do utente;
g) Participar voluntariamente, sob a orientação técnica da instituição, em atividades de animação sociocultural e na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
h) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas;
i) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
j) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
k) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
l) Os familiares/responsáveis podem, sempre que desejem, levar o utente para passear ou passar dias fora da Instituição, desde que avisem com a antecedência possível e sempre que não haja contraindicação médica;
m) Os utentes possuem liberdade de movimentação interna ou externa, podendo ausentar-se da Instituição. Sempre que o responsável não desejar que o utente se ausente da Instituição, sem o seu conhecimento ou prévia autorização, deverá justificar tal pretensão;
n) Ao utente é dada a possibilidade de gestão dos bens pessoais, enquanto as suas capacidades o permitirem. A incapacidade, quando visivelmente manifestada, será demonstrada por atestado médico ou reconhecimento dos responsáveis;
o) Os utentes da Residência Sénior têm acesso ao Livro de Reclamações, que se encontra na receção das instalações do Lar de D. Pedro V, bem como o podem fazer através do sítio oficial em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio.

2. Constituem diretos dos familiares e/ou pessoas de referência:
a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;

d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

NORMA XXXIII

(Deveres dos Utentes, familiares e /ou Pessoa Responsável pelo Utente)

1. São deveres dos utentes:
   a) Prestar todas as informações, com verdade e lealdade, à instituição;
   b) Quando exista acompanhamento médico externo, deverão ser facultados à Instituição os relatórios ou resultados de exames/consultas efetuadas, bem como medicação prescrita;
   c) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
   d) Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a), solicitando reserva de divulgação, se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e caraterísticas do comportamento do utente que possam envolver riscos para os mesmos e para os outros;
   e) Respeitar e tratar com correção e compreensão os demais residentes, todos os trabalhadores e outras pessoas afetas à instituição;
   f) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
   g) Colaborar com a equipa técnica na resolução de problemas referentes ao utente, apoiando-o, no sentido da melhor integração e adaptação à instituição;
   h) Providenciar a marcação das roupas e objetos que forem solicitados;
   i) Proceder ao pagamento pontual da mensalidade a que está obrigado para a frequência na instituição;
   j) Reclamar diretamente à DT, verbalmente ou por escrito, os atos inadequados praticados pelos colaboradores, que os resolverá quando enquadrados no âmbito das suas competências. Se os mesmos, pela sua gravidade, excederem essa competência, comunicá-los-á superiormente, a fim de ser definido o procedimento mais adequado;
   k) Não é permitido, no interior da Residência Sénior, a manutenção de hábitos tabágicos e de consumo de álcool aos utentes da Instituição;
   l) Não é permitida violência (verbal ou física) por parte de utentes da Instituição, ou seus familiares, a outros utentes, funcionários ou outros colaboradores da Instituição. Aquando da sua ocorrência, o caso será avaliado pela DT e pela Administração da instituição;
   m) O disposto na alínea anterior contempla, ainda, situações em que o bom nome da Instituição, dos serviços que presta, ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os factos;
   n) Se o responsável pelo idoso se ausentar da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar, em caso de necessidade;
   o) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
   p) Cumprir o presente Regulamento Interno.

2. São deveres dos familiares e/ou pessoas de referência:

a) Cumprir o presente Regulamento Interno;
b) Colaborar com a equipa;
c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA XXXIV

(Direitos da Instituição)

Constituem direitos da instituição os seguintes:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) Ver cumprido o disposto nos Estatutos e no presente Regulamento Interno;
c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente ou seus familiares/responsáveis no ato de admissão;
d) Notificar a pessoa responsável pelo utente para o pagamento atempado das mensalidades;
e) Exigir aos colaboradores qualidade e rigor na prestação dos serviços;
f) Constituir um sistema de avaliação de desempenho dos seus colaboradores, subordinado aos princípios de justiça, igualdade e imparcialidade, visando a promoção da qualidade dos serviços prestados;
g) O Lar de D. Pedro V não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objetos de valor (dinheiro, ouro, relógios etc.), salvo se os depositarem no cofre da instituição, que ficará fiel depositário dos mesmos, contra entrega de documento respetivo;
h) O Lar de D. Pedro V declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os utentes no exterior das instalações da Instituição em que os utentes não estejam em saída sob a vigilância da Instituição;
i) Não ser prejudicada em termos materiais e morais, nem ser desprestigiada;
j) O direito de suspender o serviço a prestar sempre que os utentes ou seus familiares/responsáveis violem de forma grave o previsto neste Regulamento, e de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a própria imagem da Instituição.

NORMA XXXV

(Deveres da Instituição)

Os deveres da instituição traduzem-se no seguinte:

a) Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados;
b) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
c) Aplicar as normas de comparticipação dos utentes ou famílias, segundo os critérios da Instituição;
d) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana, através da prestação de serviços eficientes e adequados;
e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
f) Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços;
g) Proporcionar boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
h) Pagar pontualmente a retribuição aos colaboradores;
i) Contribuir para elevados níveis de produtividade dos colaboradores, aliada à melhor qualidade dos serviços prestados, proporcionando-lhes formação profissional contínua;
j) Informar os colaboradores sobre parâmetros a utilizar na Avaliação de Desempenho.

NORMA XXXVI

(Direitos dos Colaboradores)

Constituem direitos dos colaboradores os seguintes:

a) Os dias de Feriado Nacional e Municipal, dia de Páscoa, o dia 25 de dezembro e 1 de janeiro (em regime de rotatividade);
b) Ter conhecimento dos manuais implícitos à instituição, bem como dos critérios de avaliação de desempenho;
c) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação aplicável.

NORMA XXXVII

(Deveres dos Colaboradores)

Sem prejuízo de outras obrigações, o colaborador deve:

a) Cumprir o disposto na Convenção de Trabalho e na legislação aplicável;
b) Comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
c) Desempenhar as suas funções com zelo e diligência;
d) Cumprir as ordens e instruções dos seus superiores em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho, salvo situações que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho e outros da instituição;

f) Respeitar e tratar com civilidade e integridade a Direção Técnica, os seus superiores hierárquicos, todos os colaboradores, utentes, familiares e demais pessoas que mantenham relação com a instituição;
g) Guardar sigilo profissional;
h) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento;
i) Cumprir as normas definidas para o Sistema de Gestão da Qualidade e Sistema de HACCP;
j) Cumprir o presente regulamento interno.

CAPÍTULO VI

MENSALIDADE

NORMA XXXVIII

(Mensalidade)

Para o usufruto dos serviços prestados definidos na Norma V, ponto 1, os utentes devem pagar uma mensalidade de acordo com o alojamento pretendido, definida anualmente, e cuja referência é a da Tabela de Preços anexa a este documento. A mensalidade poderá sofrer alterações de acordo com o grau de dependência do utente, aferido pela equipa técnica da Instituição.

NORMA XXXIX

(Pagamento da mensalidade e extras/serviços adicionais)

1. A mensalidade é paga até ao dia 10 do mês em curso, por débito direto bancário;
2. O pagamento das atividades/extras e serviços ocasionais é acertado aquando do pagamento da mensalidade, mantendo-se os prazos previstos no ponto 1 desta Norma;
3. O não pagamento dos valores no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora calculados de acordo com a taxa definida anualmente pela Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública-IGCP, E.P.E.. Os juros acumulam mensalmente;
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades, após avaliação do caso;
5. Em caso de falecimento do utente antes do dia 15 do mês corrente, existe a obrigação de pagar 50% do valor da mensalidade. Caso o falecimento ocorra depois do dia 15, serão devidos os 100% da mensalidade. O pagamento dos serviços adicionais usufruídos até ao falecimento do utente, será efetuado através do desconto ao valor da caução paga aquando da admissão; O valor remanescente da caução será devolvido aos familiares ou responsáveis pelo utente;
6. Em caso de admissão do utente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15, serão devidos 50% da mensalidade, acrescidos de uma mensalidade de caução.

CAPITÚLO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

(Contrato)

1. O acolhimento na Residência pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, onde confirmam ter lido e aceite as normas constantes do presente regulamento.
4. Será entregue um exemplar do presente regulamento ao residente, familiar ou representante legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
5. Sempre que se verifique alteração das condições, haverá lugar à atualização do contrato através de adenda.

NORMA XLI

(Caducidade do contrato)

O contrato caduca quando:

a) Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;

b) Com ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação;

c) Com o falecimento do utente.

NORMA XLII

(Justa causa de suspensão, resolução do contrato e rescisão)

1. O Lar de D. Pedro V reserva-se ao direito de suspender ou resolver o contrato 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, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. O contrato pode, ainda, ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde, necessite de cuidados especiais, ou seja, fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da instituição.
3. A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção Técnica do Lar de D. Pedro V, que deverá propor o facto à Administração da Instituição, após prévia audição do utente e do respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.

4. Em caso de rescisão do contrato pelo utente/pessoa responsável, o mesmo deve ser comunicado por escrito à secretaria da Instituição, com 30 dias de antecedência, sendo devido o montante da mensalidade respetivo.

NORMA XLIII
(Exéquias / Funerais)

1. Na situação de falecimento do idoso, a Instituição comunicará à família/responsável, devendo esta efetuar todas as diligências para a remoção do corpo da Residência Sénior, bem como providenciar o seu funeral;
2. Apenas em situações de carência grave ou de total ausência de família/responsável, poderá a Residência Sénior encarregar-se de realizar o funeral, sendo todas as despesas inerentes a este processo suportadas pela família/responsável do utente, podendo deduzir-se o montante que restar da caução paga aquando da entrada na Instituição.

NORMA XLIV

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Receção da Instituição sempre que desejado e também através da internet, em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio;
2. Não obstante ao número anterior, poderá ser apresentada qualquer reclamação ou sugestão à DT da Instituição.

NORMA XLV

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar os utentes e os seus representantes legais, bem como o Instituto de Segurança Social, I.P, de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

NORMA XLVI

(Integração de Lacunas)

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

NORMA XLVII

(Livro de ocorrências)

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências eletrónico, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. É da competência dos colaboradores da Residência o registo das ocorrências no respetivo Livro de Registo, em formato eletrónico.

NORMA XLVIII

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 5/11/2026, entrando em vigor a 5 de dezembro de 2026.

Residência Sénior
D. Pedro V

Tabela de Preços para 2027 anexa ao Regulamento Interno da Residência Sénior

Mensalidade por pessoa

Tipo Alojamento	Mensalidade Base	Dependência Moderada	Dependência Severa
Quarto individual	2.100€	2.200€	2.300€
Quarto individual com WC partilhado por outro utente	2.000€	2.100€	2.200€
Quarto duplo	1.850€	1.950€	2.050€

Descontos/agravamentos (por pessoa) – não acumuláveis entre si

Desconto por ocupação conjunta de 2 pessoas em quarto duplo	5%
Desconto de antigo membro dos órgãos sociais	15%
Desconto de antigo associado, ex-funcionário e familiar direto em 1º grau em linha reta de membro/ex-membro dos órgãos sociais	5%

Exclusões ao preçário: suplementos alimentares, medicamentos, dispositivos médicos, ajudas técnicas, fraldas, cueca/fralda ou penso higiénico. Outros produtos poderão ser disponibilizados pela Instituição, a pedido.

Fraldas e Fralda/Cueca: O preço de cada unidade depende do modelo adequado a cada utente, variando entre 0,60€ e 0,90€ (poderá estar sujeito a alterações de acordo com a variação dos preços de mercado).

Serviços Base disponibilizados

Alimentação adequada, respeitando as prescrições médicas e de nutrição; Cuidados de higiene; Tratamento da roupa; Higiene dos espaços; Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais; Apoio no desempenho das atividades de vida diária; Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde; Administração de fármacos, quando prescritos; Cuidados de imagem; Assistência e acompanhamento Espiritual e Religioso.

Serviços opcionais

Sessão de Fisioterapia: 30€

Nota: No ato de admissão são devidas 2 mensalidades – a do mês da admissão e uma de caução (Norma XII do Regulamento Interno)