



Regulamento Interno

Residências DOMUS

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Equipamento de Apoio a Idosos
Residências Domus

Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras

RESPOSTA SOCIAL ERPI EQUIPAMENTO DE APOIO A IDOSOS

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O equipamento de apoio a idosos, designado por Residências Domus/Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, na modalidade de apartamentos T1 (individual e duplo), com Licença de Funcionamento nº 27/2011, emitida a 08/07/2011, pelo ISS, I.P. - Centro Distrital de Lisboa, ao abrigo do Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, pertence à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social/ Irmandade da Misericórdia, devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição 17/85, rege-se pelas normas descritas no presente documento.

É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, nas suas respostas sociais: *prestar, desenvolver e criar respostas adequadas às necessidades da população, de acordo com as 14 Obras de Misericórdia e pelos princípios da Doutrina e Moral Cristã.*

NORMA II

Legislação Aplicável

A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), com fins lucrativos, rege-se pelo estipulado:

1. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março (*Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas*);
2. Dec. Lei n.º 64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Dec. Lei 33/2014 de 4 de Março (*Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas*), na versão dada pelo Decreto-Lei 136/2023, de 29 de dezembro, que aprova a simplificação da alteração de projetos de equipamentos sociais financiados pelos Programas PARES e PRR;
3. Portaria 39/2022, de 17 de janeiro, que aprova as taxas aplicáveis ao procedimento de autorização de funcionamento das respostas sociais e forma de comunicação respetiva;
4. Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro (*Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de*

bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral);

5. Dec. Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro (*Resolução alternativa de litígios de consumo*);
6. Lei n.º 389/1999 de 30 de Setembro (*Regula o Programa de Voluntariado*);
7. Manual da Gestão da Qualidade das Residências Domus/ERPI.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e concomitantemente diferenciar positivamente as Residências Domus/ERPI, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo residentes, seus representantes, colaboradores, voluntários, Mesa Administrativa e comunidade.
2. Assegurar a divulgação do cumprimento das normas, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento das Residências Domus/ERPI.
3. Inculcar de forma sistemática o desempenho das Residências Domus/ERPI, a fim de promover e alcançar um serviço de excelência, verificado no aumento de grau de satisfação dos residentes, representantes e colaboradores, face às suas necessidades e expectativas.
4. Constituir requisitos associados a critérios de sustentabilidade, que através de uma gestão global e assente na liderança estratégica e motivadora da Mesa Administrativa, potencie a contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento, utilizando a aprendizagem para desencadear inovação e excelência dos serviços na resposta social com fins lucrativos das Residências Domus/ERPI.

NORMA IV

Objetivos das Residências Domus/ERPI

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas e/ou convalescentes;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
4. Potenciar a integração social;
5. Proporcionar uma qualidade de vida que, embora sujeita ao coletivo, não descure o individual, um ambiente calmo, confortável e humanizado, respeitando os usos e costumes do residente, assim como a sua individualidade e privacidade;
6. Garantir os serviços necessários ao regular funcionamento das Residências Domus/ERPI, nomeadamente, higiene do ambiente, higiene

individual dos residentes, tratamento de roupas e serviços de refeições, sendo proporcionada uma alimentação adequada às necessidades individuais, cumprindo rigorosamente as prescrições médicas;

7. Organizar com os residentes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
8. Facilitar a assistência religiosa sempre que o residente solicite;
9. Em situações excepcionais, nomeadamente de inexistência de rede de suporte familiar ou equiparada, as Residências Domus/ERPI poderão apoiar na gestão dos rendimentos do residente, se este solicitar;
10. Incentivar a participação dos familiares, ou pessoa responsável, no apoio ao residente, sempre que possível, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

NORMA V

Modalidades; Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. As Residências Domus/ERPI dispõem das seguintes modalidades de integração:
 - 1.1. Ocupação mensal (alojamento e serviços), mediante o pagamento de um valor calculado com base mensal;
 - 1.2. Ocupação diária (alojamento e serviços), mediante o pagamento de um valor calculado com base diária.
2. Serviços incluídos no pagamento base, mensal ou diário:
 - 2.1. Ocupação do espaço que seja contratualmente atribuído ao residente no momento da admissão,
 - 2.2. Alimentação – adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas e supervisão do seu cumprimento por um nutricionista;
 - 2.3. Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele, efetuado com os produtos do utente (mediante o gosto e/ou necessidade);
 - 2.4. Tratamento de roupa (pessoal e da habitação);
 - 2.5. Higiene pessoal diária;
 - 2.6. Higiene habitacional diária;
 - 2.7. Acesso a uma consulta médica de clínica geral por semana e mediante marcação;
 - 2.8. Acesso a uma consulta médica de neurologia, a cada 2 semanas e mediante marcação;
 - 2.9. Avaliação diagnóstica dietética e nutricional e acompanhamento, sempre que necessário, pelo nutricionista;
 - 2.10. Acesso a actividades de estimulação cognitiva e regulação socioemocional grupal; Acompanhamento psicológico individual (sempre que se justifique) em função da avaliação efectuada aquando referenciado por outro elemento da equipa multidisciplinar;

- 2.11. Cuidados de enfermagem;
 - 2.12. Administração de fármacos, mediante comprovativo de prescrição;
 - 2.13. Acesso ao ginásio para aulas de movimento e acompanhamento individual de manutenção (monitorizado pela equipa da Fisioterapia, de acordo com calendário antecipadamente divulgado);
 - 2.14. Acesso à piscina, para aulas de grupo, monitorizadas por Fisioterapeuta (2 vezes por semana, de acordo com calendário antecipadamente divulgado);
 - 2.15. Acesso a atividades lúdicas e recreativas, culturais, desportivas, intelectuais/ formativas e sociais;
 - 2.16. Acesso a serviço religioso (a capela está integrada no Lar N. Sra. da Misericórdia);
 - 2.17. Utilização do telefone fixo para chamadas nacionais;
 - 2.18. Utilização de internet, no apartamento e/ou sala de convívio;
 - 2.19. Serviço de televisão na sala ou quarto do apartamento (84 canais);
 - 2.20. Serviço de transporte para a cidade de Torres Vedras (horários pré-definidos).
3. Todos os outros serviços não estão incluídos nos valores pagos mensal ou diariamente, designadamente, não estão incluídos:
- 3.1. Marcação e acompanhamento a consultas de especialidade e a exames complementares de diagnóstico (em complementaridade à família e/ou pessoa responsável pelo residente);
 - 3.2. Tratamentos individuais de Fisioterapia (disponíveis na Clínica Domus);
 - 3.3. Cabeleireira e esteticista;
 - 3.4. Fornecimento de produtos de incontinência;
 - 3.5. Fornecimento de medicamentos, oxigénio-terapia e todos os consumíveis utilizados pelo serviço de enfermagem.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE

NORMA VI

Condições de Admissão e Candidatura

O processo de candidatura inclui os seguintes procedimentos sequenciais:

1. Preenchimento da ficha de pré-candidatura, para manifestação de interesse por parte do utente.
2. Segue-se uma entrevista de pré-diagnóstico com o Diretor Técnico das Residências Domus/ERPI e a pessoa que formaliza o pedido.
3. Em situações especiais pode ser solicitada documentação específica, necessária para a correta avaliação da situação do candidato.

4. Conforme a especificidade de cada situação, poderá ocorrer entrevista de avaliação pré-diagnóstica com Técnicos das especialidades, afetos à Instituição
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos procedimentos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, e desde que, comprovadamente, o candidato não seja portador de doença infectocontagiosa e/ou mental que prejudique o regular funcionamento das Residências Domus/ERPI e/ou coloque em risco o bem-estar do próprio.

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

1. São critérios de admissão:
 - a. Necessidade e vontade expressa do(s) candidato(s);
 - b. Existência de vaga para a modalidade pretendida pelo(s) candidato(s);
 - c. Ter condições financeiras para honrar os compromissos assumidos com as Residências Domus/ERPI.
2. São ser critérios de prioridade na seleção do(s) candidato(s):
 - a. Ordem cronológica da candidatura;
 - b. Ser irmão da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, dando prioridade ao irmão com mais anos.

NORMA VIII

AdmissÃO

1. Os pedidos de admissão devem ser claros, de forma a permitir uma correta avaliação da equipa técnica, expressamente referindo a modalidade de integração que pretende.
2. Recebida a pré-candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico das Residências Domus/ERPI, de acordo com o previsto na Norma VII.
3. No final da avaliação feita pelo responsável técnico, o processo é encaminhado para a Mesa Administrativa com uma proposta fundamentada deste quanto à admissão ou não admissão do utente.
4. É competente para decidir quanto à admissão ou não do candidato, a Mesa Administrativa, com base no parecer da Direção Técnica.
5. Da decisão será dado conhecimento ao(s) candidato(s) no prazo máximo de uma semana a contar da data de decisão tomada pela Mesa Administrativa.
6. A decisão de admissão determina a inclusão do candidato na lista de candidatos aprovados, apenas aguardando vaga na modalidade que seleccionou.

7. Se a entrada nas Residências Domus/ERPI, na modalidade de ocupação mensal, se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês; se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será calculada com base no valor diário até finalizar o mês de entrada.
8. No ato de admissão deverá ser entregue a seguinte documentação atualizada:
 - a. Do Candidato: Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Número de Identificação Fiscal, Número de Identificação da Segurança Social e/ou outro subsistema, número do Serviço Nacional de Saúde e/ou seguros/planos de saúde;
 - b. Da pessoa responsável: Fotocópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Número de Identificação Fiscal e Morada Fiscal;
 - c. Relatório do médico de família com o historial clínico do candidato, os medicamentos que toma no ato da admissão e a dieta prescrita;
 - d. Declaração assinada pelo candidato e pela pessoa responsável, confirmando a autorização para a recolha, tratamento e informatização dos dados pessoais na base de dados, incluindo os dados médicos;
9. Os candidatos deverão ser acolhidos na Residência Domus/ERPI nos dias úteis, entre as 14h e as 17h.
10. Na data de admissão é entregue um exemplar do presente Regulamento Interno das Residências Domus/ERPI ao candidato e à pessoa responsável, prestando-lhes todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento.
11. A roupa do residente deverá vir marcada com o número que lhe tenha sido atribuído pela Instituição para que não existam futuras trocas, e sendo, sempre que possível, da responsabilidade da família e/ou do próprio, a marcação da roupa do residente.
12. No momento do acolhimento do residente serão registados os objetos pessoais que o residente traga consigo, em documento próprio, o qual será assinado pela colaboradora destacada para a função e pelo próprio, sempre que possível, e pela pessoa responsável.
13. Para eventuais objetos de valor, a Residência Domus/ERPI disponibiliza um cofre em cada apartamento, que deverá ser utilizado autonomamente pelo residente e/ou pela pessoa responsável, não sendo a Instituição responsável pela guarda, conservação ou fiscalização de tais bens, nem assumindo qualquer responsabilidade pelo seu desaparecimento, danificação e ou destruição.
14. Se o candidato e/ou pessoa responsável manifestar vontade em entregar alguma doação a favor desta Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, deverá fazê-lo mediante documento legal, notarialmente reconhecido e previamente aceite pela Mesa Administrativa.

NORMA IX

Acolhimento dos novos residentes

1. O acolhimento é organizado segundo os seguintes procedimentos:
 - 1.1. Recolha de informação mais pormenorizada sobre história de vida, hábitos e interesses para preenchimento e elaboração do processo do Residente.
 - 1.3. Registo do residente no livro de movimento das Residências Domus/ERPI, bem como no programa informático, existente para o efeito.
 - 1.4. Assinatura de contrato de prestação de serviços em uso pela Residência Domus/ERPI.
 - 1.4. Comunicação da nova admissão aos serviços administrativos, através de formulário interno próprio, para posterior processo dos pagamentos devidos;
 - 1.5. Elaboração do plano de cuidados e integração do residente nos diferentes serviços das Residências Domus:
 - 1.5.1 Descrição/ apresentação do novo residente na aplicação MySenior (nome, idade, estado civil, contato telefónico do próprio e da pessoa responsável, gostos/preferências, serviços necessários, apartamento onde se encontra alojado, número para marcação de roupa);
 - 1.5.2 Comunicação da nova admissão à equipa clínica (médicos e enfermeiros) para posterior recolha e verificação das informações de âmbito clínico, nomeadamente para elaboração da ficha terapêutica e preenchimento da ficha de atuação em caso de urgência. A recolha desta informação é efetuada de preferência no dia da admissão;
 - 1.5.3 Comunicação da nova admissão à equipa de fisioterapia para posterior recolha de informações, avaliação e planificação da intervenção;
 - 1.5.4 Comunicação da nova admissão ao nutricionista para posterior avaliação e planificação da intervenção. Salvaguardando a impossibilidade de realização de consulta no dia da admissão é efetuada a recolha prévia de gostos e restrições alimentares, sendo comunicado à equipa da cozinha.
 - 1.5.5 Comunicação da nova admissão à psicóloga clínica para posterior avaliação e planificação da intervenção (se assim se justificar).
 - 1.5.6 Comunicação da nova admissão à animadora sociocultural para posterior recolha de informação de hábitos, costumes, hobbies, entre outros, necessários à boa integração do residente.

NORMA X

Processo Individual do Residente

1. Do processo individual do residente, constam designadamente:

- a. Identificação completa e contacto do residente;
 - b. Data de início do contrato;
 - c. Identificação e contacto da pessoa responsável e ou representante legal e outras pessoas significativas para o residente;
 - d. Identificação e contacto do médico assistente e/ou da especialidade;
 - e. Programação dos cuidados e serviços;
 - f. Contrato de prestação de serviços;
 - g. Registo de ocorrências;
 - h. O processo clínico,
 - i. O processo financeiro.
2. O processo individual encontra-se com acesso restrito, nos termos da legislação aplicável, e arquivado no gabinete da Direção Técnica das Residências Domus/ERPI.

NORMA XI

Lista de Espera

1. No caso de inexistência de vaga para a modalidade pretendida para admissão nas Residências Domus/ ERPI, o candidato ficará registado na base de dados dos candidatos admitidos, organizada cronologicamente, sem prejuízo do disposto na Norma VII, n.º 2.
2. Se no período de um ano o candidato admitido não for convocado e quiser manter a sua posição na lista de candidatos admitidos, o candidato ou seu representante, se aquele não puder manifestar a sua vontade, deverá revalidar a sua candidatura, podendo fazê-lo por escrito e em comunicação com a Direção Técnica da Residência Domus/ERPI.
3. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o mesmo será comunicado ao candidato pelo técnico destacado para o efeito, logo no ato de receção da ficha de pré-candidatura.
4. Quando o candidato e ou a pessoa responsável, se aquele não puder manifestar a sua vontade, informa, por escrito a Direção Técnica da Residência Domus/ERPI, de que não está interessado na manutenção da sua candidatura na base de dados, sendo o processo arquivado por um período mínimo de um ano e é atualizada a base de dados.
5. Quando haja vaga, o técnico destacado para o efeito, contactará o candidato que estiver em primeiro lugar na lista de candidatos admitidos, informando-o da existência da mesma, tendo o candidato selecionado 1 (uma) semana para ser acolhido na Residência Domus/ERPI.
6. No caso de o candidato selecionado não manifestar interesse na admissão ou se o não concretizar no prazo de 1 (uma) semana, a sua ficha de candidatura é arquivada por um período mínimo de um ano, sendo contactado o candidato imediatamente a seguir na lista de candidatos admitidos.

Q.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. As Residências Domus/ERPI, pertencentes à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, estão situadas na Urbanização Casal da Cartuxa, lotes 2 e 3 - Sarge - Torres Vedras.
2. As Residências Domus/ERPI são constituídas por 24 apartamentos de tipologia T1 (18 duplos e 6 individuais), distribuídos por três pisos, todos destinados a habitação, sendo adicionalmente prestados os serviços descritos na Norma V.
3. Os apartamentos encontram-se devidamente mobilados e equipados para o efeito, designadamente, com mobília de quarto (camas com estrado articulado elétrico) e de sala; telefone fixo, campainhas de emergência, televisão (sala), internet, minibar, micro-ondas, chaleira elétrica, conjunto de refeição.
4. Em caso de permanência prolongada e/ou definitiva é permitido e desejável que o(s) residente(s) decore(m) e embeleze(m) o apartamento, de acordo com o seu gosto pessoal, utilizando objetos da sua anterior habitação, por forma a transformá-lo na sua “casa” (plantas, quadros, móveis pequenos, entre outros).
5. Em períodos de permanência temporária ou transitória, sugere-se que o(s) residente(s) se façam acompanhar de alguns objetos de fácil transporte que o(s) remeta(m) ao seu ambiente familiar (molduras, livros, entre outros).

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. As Residências Domus/ERPI funcionam 24 horas por dia, durante os 365 dias do ano, nomeadamente nos serviços base, relacionados com a realização das Atividades de Vida Diária dos residentes.
2. Todos os serviços facultados aos Residentes têm os seus horários afixados na receção.

NORMA XIV

Entrada e saída de visitas

1. O horário de visita de familiares e amigos decorre diariamente no período compreendido entre as 14:00 horas e as 18:00 horas.

2. Os familiares diretos (conjugues, filhos e a pessoa responsável pelo residente) não têm restrição de horários, desde que zelem pela privacidade dos outros residentes e não prejudique o normal funcionamento dos serviços, não devendo prolongar-se para lá das 19h00.
3. Não é permitido aos familiares, amigos, familiares directos e à pessoa responsável pernoitar no apartamento, salvo exceções devidamente fundamentadas pela Direção Técnica da Residência Domus/ERPI e mediante autorização prévia e expressa da Mesa Administrativa.

NORMA XV

Pagamentos

1. O pagamento do valor mensal devido pelo residente é efetuado entre os dias 1 e 8 do mês a que diz respeito.
2. No caso da modalidade de integração diária, o pagamento deverá ser efetuado no último dia de permanência nas Residências Domus/ERPI.
3. Se o período de ocupação do residente for para lá de 15 (quinze) dias, o pagamento deverá ser efetuado a cada período de 15 (quinze) dias que se vença.
4. Os pagamentos serão feitos mediante a emissão de fatura pela Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras ao residente, ficando a pessoa responsável solidariamente obrigada ao seu pagamento.
5. Após o dia um do mês seguinte, haverá lugar a uma penalização pecuniária percentual de 1% do valor da mensalidade por cada dia de atraso, salvo situações especiais devidamente acordadas entre o residente e/ou a pessoa responsável e a Direção Técnica (com aceitação expressa e prévia da Mesa Administrativa).
6. O vencimento do valor indicado no número anterior aplicado a situações de mora no pagamento não impede que o contrato possa ser resolvido pela Santa Casa com fundamento no não pagamento integral e pontual de qualquer montante devido pelo residente e que esteja em atraso por mais de 60 (sessenta) dias.
7. O valor devido, mensal ou diariamente, poderá ser atualizado anualmente, tendo por referência, pelo menos, o valor da inflação, sendo, nesse caso, o residente e/ou pessoa responsável notificado para o efeito, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que passará a ser aplicado o novo valor.
8. Os pagamentos deverão ser efetuados por transferência bancária exclusivamente para o IBAN indicado na fatura ou diretamente na Receção das Residências Domus/ERPI, às colaboradoras destacadas para o efeito.
9. Não é permitida a entrega de quaisquer valores a colaboradores de outro serviço.
10. Os residentes que efetuarem o pagamento por transferência bancária, deverão acionar esse procedimento um dia antes do término do prazo de

pagamento, entregando ou enviando por e-mail o comprovativo de transferência, sendo o recibo impresso mediante a apresentação do comprovativo de transferência.

11. Caso a data limite de pagamento seja um dia não útil, o mesmo, poderá ser efetuado no primeiro dia útil seguinte.

NORMA XVI

Tabelas de Preços:

Alojamento, Mensalidade e Diária

Serviços não incluídos no valor base mensal ou diário

1. A tabela de preços encontra-se devidamente afixada em local visível na recepção das Residências Domus/ERPI e em anexo ao presente regulamento.
2. Na integração na modalidade ocupação mensal, o residente pode optar por ocupar individualmente um apartamento duplo, caso haja essa disponibilidade das Residências Domus/ERPI, mediante o pagamento de utilização exclusiva, de acordo com a tabela em vigor.
3. Quando o apartamento é dividido por um casal e caso um dos ocupantes venha a falecer, o conjugue terá de partilhar o apartamento com outra pessoa ou optar por pagar a mensalidade do apartamento duplo para uso individual enquanto aguarda vaga para transitar para um apartamento de uso individual caso assim o deseje.
4. Os serviços não incluídos no valor base devido, mensal ou diariamente, mencionados a título exemplificativo no ponto 3 da NORMA V, são faturados e discriminados adicionalmente, estando o valor afixado em tabela(s) própria(s).
5. O valor base devido, mensal ou diariamente, tem que ser pago integralmente pelo residente, ainda que este se ausente, seja por que motivo for e seja por que período for.

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições de acordo com as necessidades, compreenderão dieta ou prato geral. Serão disponibilizadas nos seguintes horários:
 - 1.1 Pequeno-almoço – 8h00 – 9h00
 - 1.2 Almoço – 12h00 – 13h00
 - 1.3 Lanche – 16h00
 - 1.4 Jantar – 19h00 – 20h00
 - 1.5 Ceia: 22h30

2. As ementas são elaboradas pelo nutricionista em articulação com a equipa de cozinha, de acordo com as boas práticas nutricionais bem como em cumprimento das prescrições médicas.
3. A ementa encontra-se afixada na sala de refeições das Residências Domus/ERPI e disponibilizada aos residentes em formato papel, quando solicitada.
4. Poderá haver lugar ao acompanhamento individual das refeições, sempre que haja necessidade do residente.
5. Sempre que necessário é distribuído pelos apartamentos um conjunto de bens alimentares, tais como, fruta, iogurtes, bolachas, tostas, saquetas de chá, café, açúcar e água mineral.

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. A Residência Domus/ERPI elabora, em colaboração com o residente e a família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizados.
2. A Residência Domus/ERPI dispõe do programa MySenior, de preenchimento diário, que permite a passagem de informação entre as equipas e a pessoa responsável.
3. O serviço de higiene e conforto pessoal será prestado por uma ou duas ajudantes de lar e centro de dia, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida.
4. Em caso de urgência, o residente é encaminhado de imediato para o centro hospitalar, sendo a pessoa responsável pelo residente informada da situação e responsabilizada pela continuidade do encaminhamento e acompanhamento do tratamento.
5. Na ocorrência de um óbito nas instalações da Residência Domus/ERPI, procede-se à informação imediata da pessoa responsável pelo residente, sendo o processo fúnebre da responsabilidade do mesmo ou da família.
6. A medicação será ministrada se acompanhada da prescrição médica com a respetiva dosagem, horário das tomas e duração do tratamento.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

A Residência Domus/ERPI organiza saídas ao exterior do espaço da Residência, de carácter lúdico, cultural, que poderão ter um custo associado que será da responsabilidade do residente/família, bem como os custos inerentes ao serviço de transporte.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal das Residências Domus/ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal encontra-se em conformidade com a Portaria Regulamentar de Trabalho em vigor.

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica das Residências Domus compete a um técnico, cuja identificação se encontra afixada em local visível, de acordo com o definido no art.º 11 da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março.

NORMA XXII

Normas de entrada e saída dos residentes

1. Os residentes com autonomia física e mental são livres de entrar e sair das instalações da Residência Domus/ERPI, devendo, no entanto, comunicar a sua ausência junto do responsável de turno, indicando a hora prevista de regresso, assegurando deste modo a preservação do seu bem-estar e segurança.
2. Em todas as deslocações que o residente realizar autonomamente ao exterior das instalações, a responsabilidade por quaisquer danos morais ou patrimoniais causados a si próprio ou a terceiros será da responsabilidade do próprio.
3. Nas ausências dos residentes devem ser respeitadas as seguintes normas de segurança:
 - 3.1 Registo no livro de ocorrências, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;
 - 3.2 Assegurar que o residente será acompanhado por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas, sempre que esteja avaliada e prevista essa necessidade.
4. As ausências que ultrapassem as 24h (fins de semana, férias), deverão ser comunicadas com antecedência mínima de dois dias, por forma a ser possível realizar atempadamente as respetivas diligências necessárias (preparação de pertences, caixa com medicação necessária, entre outros).
5. Os residentes apenas serão impedidos de sair autonomamente da Residência mediante declaração médica apresentada pela pessoa responsável que ateste a sua incapacidade para o efeito.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII Direitos dos Residentes

São direitos dos residentes:

1. Manifestar a sua vontade própria em integrar as Residências Domus/ERPI;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, através de uma alimentação equilibrada e adequada, cuidados de saúde, de higiene individual e de ambiente, momentos de lazer, recreio e cultura, e assistência religiosa;
3. Ver respeitada a sua individualidade, dignidade, intimidade e privacidade;
4. Ter conhecimento do Regulamento Interno das Residências Domus/ERPI, das decisões da Mesa Administrativa e outra informação respeitante ao funcionamento da resposta social;
5. Usufruir do estabelecido nas alíneas constantes da Norma V do presente regulamento;
6. Participar nas actividades das Residências Domus/ERPI, de acordo com os seus interesses e capacidades, podendo apresentar sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
7. Ter apoio psicossocial personalizado da Técnica de Psicologia Clínica, bem como a ter apoio médico da equipa de saúde das Residências Domus/ERPI,
8. Ter acesso a uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais bem como de acordo com as indicações do nutricionista da instituição.

NORMA XXIV Deveres dos Residentes

São deveres dos residentes:

1. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno de Funcionamento das Residências Domus/ERPI, bem como outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Participar na medida dos interesses e capacidades, na vida diária das Residências Domus/ERPI, numa linha de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa, mantendo uma atitude de respeito e urbanidade para com todos os demais residentes, trabalhadores, voluntários e dirigentes da Santa Casa;
3. Assegurar o pagamento dos serviços contratualizados com as Residências Domus/ERPI nos termos que tiverem sido contratados;
4. Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente das Residências Domus/ERPI, devendo pagar integralmente o mês em que sair;

5. Indemnizar a Instituição pelo valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc.;
6. Proceder, quanto à conservação dos edifícios e ao consumo de água e energia, como se estivesse em sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe nas Residências Domus/ERPI, informando os colaboradores sempre que detete deficiências a fim de poderem ser tomadas as devidas diligências;
7. Não ter no seu apartamento nem trazer para o espaço das Residências Domus/ERPI, bebidas alcoólicas, substâncias ilícitas e medicamentos não prescritos no processo clínico, não sendo também autorizada a posse de objetos que constituam perigo para o próprio ou para terceiros;
8. Respeitar os horários, as normas de higiene e apresentação, estabelecidas ou recomendadas.
9. Reclamar, verbalmente ou por escrito, usando para esse efeito o Livro de Reclamações.

NORMA XXV

Direitos dos Familiares dos Residentes

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com a Pessoa Idosa a seu cargo, a família tem direito a:
 - 1.1. Obter informação adequada sobre o residente de que é responsável;
 - 1.2. Efetuar visitas de acordo com o que está estabelecido no Regulamento Interno de Funcionamento, assim como auxiliar o residente nas suas refeições, sendo necessário e tendo manifestado essa vontade;
 - 1.3. Participar nas ações promovidas pelas Residências Domus/ERPI destinadas às famílias dos residentes;
 - 1.4. Celebrar com o residente datas festivas, como o Natal, a Páscoa, os aniversários, etc.

NORMA XXVI

Deveres dos Familiares dos Utentes

1. A integração da Pessoa Idosa nas Residências Domus/ERPI não liberta os familiares das obrigações e responsabilidades que lhes compete. Assim são considerados deveres dos familiares:
 - 1.1 Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas, quando o residente lhe delega essa responsabilidade;
 - 1.2. Ligação frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos à Pessoa Idosa a seu encargo;
 - 1.3. Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver da Pessoa Idosa, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e bem-estar, assinalando o seu aniversário e outras datas festivas e levá-lo a participar nos atos familiares;
 - 1.4. Apoiar e acompanhar o residente aos serviços diferenciados de saúde quando deles carecer;

- 1.5. Promover as diligências necessárias para a Pessoa Idosa ser acolhida por si ou por outra Instituição, se receber comunicação da Residência Domus/ERPI em tal sentido.
2. Em caso de falecimento da pessoa responsável pelo residente ou no caso de esta não querer ou não puder exercer tais funções, os familiares devem providenciar junto de outros familiares da Pessoa Idosa, com vista a ser encontrado um novo responsável, comunicando a sua identificação à Santa Casa e assumindo os mesmos direitos e deveres que tinha a pessoa substituída.
3. Em caso de falecimento do residente e não havendo determinação expressa quanto ao procedimento a seguir, a instituição comunicará ao familiar responsável pelo internamento, no sentido de realizar o funeral e assumir as respetivas despesas. Em caso de algum, poderá este ficar a cargo da instituição.
4. À data do falecimento do residente, os bens e valores que se encontrem na sua posse, serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores e entregues nos serviços administrativos. Estes bens e valores serão entregues aos herdeiros legítimos, que os poderão levantar no prazo máximo de 30 dias, findo o qual, reverterão para a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras.

NORMA XXVII

Direitos das Residências Domus/ERPI

1. São direitos da Entidade Gestora do Equipamento:
 - 1.1. A livre atuação e plena capacidade contratual com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadaptação dos serviços solicitados;
 - 1.2. A resolver o contrato quando o comportamento do residente puser em causa a sua segurança ou a de terceiros, o seu sossego ou de terceiros;
 - 1.3. Ao recebimento regular das mensalidades e participações do utente e/ou representante legal.

NORMA XXVIII

Deveres das Residências Domus/ERPI

1. São deveres da Entidade Gestora do Equipamento:
 - 1.1. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
 - 1.2. Manter o ficheiro do pessoal e processos dos residentes atualizados;
 - 1.3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através de profissionais com formação e qualificação adequada;
 - 1.4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos seus utilizadores;
 - 1.5. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do residente;
 - 1.6. Manter uma comunicação regular com os familiares dos residentes, nomeadamente partilhando informações sobre as alterações comportamentais e de saúde ocorridas durante a sua permanência na Residência Domus/ERPI.

NORMA XXIX

Direitos e deveres dos trabalhadores

Constituem direitos e deveres dos trabalhadores o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

NORMA XXX

Direitos dos voluntários

1. São Direitos dos Voluntários:
 - 1.1. Ter acesso a formação inicial em vista ao aperfeiçoamento do trabalho voluntário;
 - 1.2. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - 1.3. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
 - 1.4. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - 1.5. Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
 - 1.6. Ser ouvido na prestação das decisões da organização promotora, que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário.

NORMA XXXI

Deveres dos voluntários

1. São deveres dos voluntários:
 - 1.1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
 - 1.2. Observar as normas que regulam o funcionamento da resposta social a que presta colaboração e dos respetivos programas e projetos;
 - 1.3. Atuar de forma diligente, isenta e solidaria;
 - 1.4. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - 1.5. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - 1.6. Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento prévio e expressa autorização desta;
 - 1.7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o estabelecimento promotor;
 - 1.8. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

NORMA XXXII

Direitos e Deveres dos estagiários

Os direitos e os deveres dos estagiários encontram-se explanados nos respetivos contratos celebrados com a instituição.

NORMA XXXIII

Formas de Atuação em Situação de Emergência

1. Todos os colaboradores em contacto direto com os residentes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (mau estar, engasgamento).
2. A Residência Domus/ERPI dispõe do seu plano de emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA XXXIV

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o residente, e/ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras - ERPI será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXV

Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Facto Nã o Imputá vel ao Prestador

1. A cessaçã o do contrato com as Residências Domus/ERPI pode ocorrer nas seguintes situaçõ es:
 - 1.1. Por decisã o do residente e/ou pessoa responsá vel, a qualquer altura de vigênc ia do contrato, devendo para o efeito avisar a Santa Casa com quinze dias de antecedênc ia da data da cessaçã o e justificar o motivo;
 - 1.2. Por acordo entre as partes;
 - 1.3. Por termo do prazo, nos casos em que tenha sido definido;
 - 1.4. Por incumprimento grave e reiterado das obrigaçõ es a que cada uma das partes se obriga;
 - 1.5. Por falecimento do residente.
2. No caso de a cessaçã o do contrato se referir a um apartamento de ocupaçã o dupla em casal, a cessaçã o do contrato afetará os dois utentes, exceto no caso de falecimento de apenas um dos ocupantes.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo da Residência Domus/ERPI, sempre que desejado.
2. Após uma reclamação, a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras procederá de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, o Diretor Técnico, após a aprovação pela Mesa Administrativa, deverá informar os utentes ou as pessoas responsáveis sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVIII

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIX

Entrada em Vigor

Regulamento aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 31/01/2024, ata n.º 02.

O Provedor




Ph-

DECLARAÇÃO

Eu, _____, cliente da resposta social de _____ declaro para os devidos efeitos, que tomei conhecimento do Regulamento Interno e aceito os termos do mesmo.

Torres Vedras, ___/___/___

O Declarante
