



Regulamento Interno

Residência Sênior Andorinha

Benéfica e Previdente – Associação Mutualista



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESIDÊNCIA SÉNIOR ANDORINHA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A "Benéfica e Previdente" – Associação Mutualista, com sede na Rua dos Bragas, 68, 4050 Porto, contribuinte fiscal número 505 992 779, proporciona aos seus associados/as e/ou familiares, no âmbito da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, a possibilidade de usufruírem da Residência Sénior Andorinha (RSA), localizada na Rua da Malaca, n.º 14, cave, 4150-476 Porto.

NORMA II

Legislação Aplicável

Às relações estabelecidas entre a Benéfica e Previdente – Associação Mutualista e os seus associados, decorrentes da aplicação do presente regulamento, são aplicáveis as seguintes normas:

- a)** Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b)** Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c)** Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação dada pelo do Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- d)** Declaração de Retificação n.º 1/2024, de 12 de janeiro que retifica a Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.

NORMA III

Estrutura e Funcionamento

A Residência Sénior Andorinha (RSA) é superiormente dirigida por um Conselho de Administração, e a sua dinâmica funcional desenvolve-se a partir de expectativas, necessidades e exigências dos associados/as e/ou familiares, sob a coordenação de um Diretor(a) Técnico(a).

NORMA IV
Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno de Funcionamento visa:

- a)** Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
- b)** Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura residencial para pessoas idosas;
- c)** Promover a participação ativa dos residentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Residência Sênior Andorinha.

NORMA V
Objetivos da Residência Sênior Andorinha

Constituem objetivos da Residência Sênior Andorinha:

- a)** Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial dos associados e/ou seus familiares;
- b)** Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- 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)** Potenciar a inclusão social;
- e)** Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f)** 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;
- g)** Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da Residência, numa lógica complementar ao plano de atividades da Residência Sênior Andorinha;
- h)** Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade.
- i)** Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares, dos(as) associados/as e seus familiares.

NORMA VI
Destinatários

São destinatários da Residência Sênior Andorinha:

- a)** Associados(as) e/ou familiares com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b)** Associados(as) e/ou familiares adultos(as) de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c)** Associados(as) e/ou familiares que, em situações pontuais, necessitem de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VII
Cuidados e Serviços

1. A Residência Sénior Andorinha (RSA) assegura a prestação dos seguintes serviços, incluídos na mensalidade, aos seus (suas) associados(as) e/ou familiares:

a) Alojamento, que compreende o uso do quarto no regime contratado (individual, duplo ou triplo), assim como a utilização e usufruto das zonas comuns da Residência (RSA);

b) Cuidados de higiene pessoal, conforto e imagem garantindo-se a higiene pessoal diária dos associados/as e/ou familiares, bem como a prestação de apoio no grau necessário em cada caso;

c) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;

d) Tratamento de roupa, que incluiu a lavagem simples/normal e a passagem a ferro da roupa de uso pessoal do associado/a e/ou seu familiar;

e) Higiene dos espaços;

f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção;

g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

i) Assistência Médica, beneficiando dos profissionais de Clínica Geral dos Serviços Médicos da Benéfica e Previdente;

j) Administração de fármacos, quando prescritos;

k) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;

l) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesse dos residentes;

m) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;

n) A Residência Sénior Andorinha assegura a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação do seu representante legal.

2. Qualquer outro serviço não compreendido nos pontos anteriores nomeadamente, análises clínicas, exames complementares, reabilitação específica, medicação, material clínico, fraldas, produtos de higiene pessoal, tratamento de roupa que exija lavagem/secagem específica, acompanhamento e transporte e consultas de especialidade, será tido como SERVIÇO COMPLEMENTAR (**Anexo B**) e não estará abrangido pela norma VII no conceito de "Cuidados e Serviços";

3. Todos os serviços complementares funcionarão em regime de marcação prévia (**Anexo B**);

4. Os serviços de técnicos externos, prestados no interior da Residência Sénior Andorinha propostos pelo(a) residente ou seu representante legal, deverão ser autorizados, previamente, pelo Conselho de Administração.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA VIII

Condições de Admissão

1. São condições de admissão na Residência Sénior Andorinha (RSA):

a) Ser sócio/a da Benéfica e Previdente ou seu familiar;

- b)** Ser vontade própria do(a) associado(a) e/ou representante legal a ser admitido(a);
- c)** Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
- d)** Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma VI.

2. O Conselho de Administração (CA) reserva-se ao direito de não admitir ou manter associados/as e/ou seus familiares a quem não tenha condições de prestar a assistência de que necessitam, designadamente:

- a)** Indivíduos que sofram de doenças terminais, doenças do foro psiquiátrico não compensadas, incompatíveis com o regular funcionamento da Residência (RSA), segundo parecer do Conselho de Administração (CA) ou do Médico Assistente;
- b)** Sempre que o(a) associado(a) e/ou familiar requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Residência Sénior Andorinha não está vocacionada;
- c)** Indivíduos com comportamentos violentos ou agressivos suscetíveis de pôr em causa a sua segurança e a dos demais associados/as e/ou familiares, ou dos colaboradores da Residência (RSA).

NORMA IX **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão na residência, o associado/a e/ou familiar deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a)** Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do associado/a e/ou familiar e do representante legal;
- b)** Cartão de Contribuinte do associado/a e/ou familiar e do representante legal;
- c)** Cartão de Associado/a e/ou familiar dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o associado/a e/ou familiar pertença;
- d)** Cartão de Beneficiário da Segurança Social do associado/a e/ou familiar e do representante legal;
- e)** Boletim de vacinas, quando solicitado;
- f)** Relatório médico, comprovativo da situação clínica do associado/a e/ou familiar e terapêutica atual;
- g)** Declaração médica comprovativa de que não padece de doença infectocontagiosa;
- h)** Declaração assinada pelo associado/a e/ou familiar em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
- i)** Certidão da sentença judicial que regule o regime maior acompanhado ou determine a tutela/curatela que, apenas em situações especiais poderá ser solicitada;
- j)** Outra documentação, que possa eventualmente ser requerida de acordo com o associado/a e/ou familiar.

2. O período de candidatura decorre na Residência Sénior Andorinha (RSA) durante os dias úteis localizada na Rua da Malaca, n.º 14, cave, 4150-476 Porto.

- a)** O horário de atendimento para candidatura é das 10h às 17h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no n.º1 deverão ser entregues, aquando do preenchimento da Ficha de Inscrição ou aquando da entrevista pré-diagnóstica com a Direção Técnica.

a) O processo de candidatura só ficará completo, aquando da entrega dos referidos documentos.

4. A entrevista pré-diagnóstica será marcada diretamente pela Direção Técnica, com o associado/a e/ou familiar;

5. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar ou representante legal.

NORMA X

CrITÉrios de Priorização

São critérios de prioridade na seleção dos(as) associados(as) e/ou familiares:

a) Situação de alta-hospitalar;

b) Situação de reabilitação de qualquer patologia e/ou intervenção cirúrgica;

c) Impossibilidade de prestação de apoio pelos familiares do associado e/ou familiar.

NORMA XI

Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Residência Sénior Andorinha (RSA), a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão do Conselho de Administração (CA).

a) Da decisão será dado conhecimento ao associado/a e/ou seu familiar no prazo de 7 dias úteis;

b) Havendo vaga, a admissão poder-se-á processar com celeridade, passando o(a) ao associado(a) e/ou seu familiar a residente da resposta social.

NORMA XII

Acolhimento de novos(as) residentes

1. No caso de admissão do residente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento Residência Sénior Andorinha, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.

2. O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento é de 2 meses;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores;

b) Apresentação dos outros residentes;

c) Visita a todos os espaços da Residência, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de atividades da RSA;

e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida da Residência Sénior Andorinha, 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 residente.

4. 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 Associação, quer ao residente ou representante legal, de rescindir o contrato.

NORMA XIII

Processo Individual do(a) Residente

1. A Residência (RSA) fica expressamente autorizada pelo(a) residente, a organizar um processo individual, do qual constará:

- a)** Identificação do(a) residente;
- b)** Data de admissão;
- c)** Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- d)** Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- e)** Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- f)** Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- g)** Plano individual de cuidados (PIC);
- h)** Identificação e contacto do médico assistente;
- i)** Processo de saúde, passível de consulta autónoma;
- j)** Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- k)** Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do(a) residente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.

3. O processo individual está permanentemente atualizado.

NORMA XIV

Representante do Residente

Cada residente, preferencialmente, deve indicar uma ou mais pessoas consigo relacionadas, de preferência de parentesco em linha direta, que o representem no caso de impedimento ou incapacidade temporária e se responsabilizem pelo cumprimento das obrigações previstas no presente Regulamento Interno e no Contrato de Prestação de Serviços, bem como pela sua pessoa.

NORMA XV

Lista de candidatos

1. Os(as) residentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao (à) associado(a) ou sua representante legal, através de correio eletrónico, carta ou telefonema;

2. Serão retirados(as) da lista os(as) associados(as) que desistam da inscrição;
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga;
4. O(a) associado(a) e/ou representante legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social;
5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS INTERNAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI

Instalações

1. A Residência é constituída pelos seguintes espaços:
 - a) Quartos individuais, duplos e triplo, equipados com um sistema de campainhas;
 - b) Instalações sanitárias, equipadas com um sistema de campainhas;
 - c) Sala de convívio e receção de visitas;
 - d) Sala de refeições;
 - f) Espaço exterior ajardinado e relvado;
 - g) Gabinete médico e de enfermagem;
 - h) Gabinete de Direção Técnica.

NORMA XVII

Ausências

1. Todos os(as) residentes gozam de absoluta liberdade de entrada e saída, não podendo sero imputável à Residência (RSA) qualquer responsabilidade por culpa "*in vigilando*";
2. Nas situações em que o(a) residente pretenda ausentar-se ou entrar na Residência (RSA) fora do horário fixado para silêncio, das 21h30m às 7h, deverá fazê-lo sem perturbar o normal funcionamento da mesma e com aviso prévio;
3. Os(as) residentes deverão respeitar as recomendações dos membros da Equipa Técnica da Residência relativas à sua mobilidade e/ou condições mentais;
4. Os(as) residentes deverão informar previamente os colaboradores da residência sempre que se ausentarem e/ou pernitem fora da Residência, bem como quando pretendam fazer qualquer refeição no exterior.

NORMA XVIII

Horário de funcionamento

1. A Residência Sénior Andorinha funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. De forma a assegurar uma melhor gestão dos espaços as visitas deverão decorrer, preferencialmente, nos seguintes horários: das 11h às 11h30; das 14h às 15h30m e das 17h às 18h30m, podendo estar previstas noutros horários mediante acordo;
3. Todas as visitas deverão ser marcadas previamente;

4. O horário de atendimento da(o) Diretora(o) Técnica(o) da Residência Sênior Andorinha está afixado em local visível.

NORMA XIX

Entrada e Saída de Visitas

1. Os(as) residentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro do estabelecimento um comportamento que se pautar pelas normas morais e de conveniência social normalmente aceitas abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes associado/a e/ou familiares, pessoal, outras visitas e os interesses do estabelecimento, nomeadamente o bom nome e honorabilidade deste último;
2. Os(as) residentes, seus familiares e visitas utilizarão as salas de convívio de acordo com o horário estabelecido (**Anexo C**) e aí receberão as suas visitas, podendo estas serem recebidas no quarto, se este for individual, ou se o(a) residentes estiver incapacitado.

NORMA XX

Quartos

1. Os quartos estão convenientemente mobilados e equipados, segundo a sua tipologia;
2. Os quartos encontram-se dotados de roupa de cama, que será renovada com a frequência necessária e/ou adequada;
3. É permitido colocarem elementos de decoração e utensílios próprios, sempre que o quarto ocupado pelo mesmo o permita e, pelas suas dimensões ou características, não sejam inadequados ou constituam perigo para os demais utilizadores da Residência (RSA).

NORMA XXI

Alterações de quartos

Os quartos afetos aos(às) residentes poderão ser mudados, em razão da necessidade da Residência (RSA), obrigando-se esta à respectiva comunicação, com antecedência mínima de 30 dias, relativamente à alteração a efectuar.

NORMA XXII

Refeições

1. As refeições serão servidas na sala-de-jantar da Residência, nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço: das 07h30m às 10h30;
 - b) Almoço: das 12h às 13h30m;
 - c) Lanche: das 16h às 17h;
 - d) Jantar: das 19h às 20h;
 - e) Ceia: das 22h às 23h.
2. As ementas disponíveis em cada uma das refeições serão divulgadas semanalmente;
3. As ementas serão variadas e adequadas à idade e estado de saúde dos residentes. Sempre que necessário serão confeccionados menus, de acordo com as orientações clínicas;
4. As refeições poderão ser servidas no quarto, desde que o estado de saúde do(a) Residente assim o exija;

5. Será sempre prestada a ajuda necessária na ministração da alimentação, quando este(a) não o(a) possa efetuar sozinho/a.

NORMA XXIII

Tratamento de Roupa

- 1.** A Residência (RSA) reserva-se ao direito de recusar o tratamento da roupa de uso pessoal, que pelas suas características, o serviço de lavandaria não tenha capacidade de lavar ou passar a ferro, ou que causem prejuízo para a sua conservação em bom estado ou higiene;
- 2.** Em qualquer caso, nos serviços de lavandaria não se inclui a lavagem a seco, limpeza em tinturaria, nem a lavagem de roupa sujeita a outro tratamento especial;
- 3.** Os(as) residentes deverão ter as suas roupas inventariadas e devidamente marcadas, pela Direção Técnica, aquando da admissão, para garantir o seu uso exclusivo.

NORMA XXIV

Cuidado Pessoal

É da responsabilidade do(a) residente todos os utensílios e produtos de higiene pessoal, com exceção dos fornecidos pela Residência (RSA) (sabonete líquido e esponjas de higiene).

NORMA XXV

Tabagismo

Nos termos da lei, o consumo de tabaco é proibido em todas as áreas da Residência (RSA), com a exceção dos espaços exteriores.

NORMA XXVI

Medidas Urgentes em doença, acidentes ou outra(s)

- 1.** Em caso de agravamento do estado de saúde dos(as) residentes poderão ser enviados/as ou transportados/as para um hospital sempre que o seu estado de saúde recomende o tratamento hospitalar, ficando sempre a sua cama reservada, por ocupar, não sendo devido qualquer reembolso pelo tempo que o(a) residente permanecer no hospital, ou clínica escolhida pelos familiares ou responsáveis;
- 2.** Se não for possível o contacto com o Representante, por motivos alheios à Residência (RSA), e houver necessidade de medidas urgentes, em caso de doença grave, acidente ou outra, serão accionados os mecanismos ao abrigo do SNS. A Direção Técnica providenciará o acompanhamento ou transporte do(a) residente, com as despesas inerentes a cargo do mesmo(a) ou representante legal;
- 3.** Os(as) residentes deverão informar a Residência (RSA), no momento da sua admissão, do estabelecimento de saúde em que pretendem ser internados em caso de doença;
- 4.** O acompanhamento a consultas ou a deslocações de qualquer outra natureza, de CARÁCTER URGENTE, será assegurado, no caso de necessidade;
- 5.** Nos casos previstos nos números anteriores, DE CARÁCTER NÃO URGENTE, o acompanhamento dos(as) residentes será assegurado pelos representantes legais que poderão ser notificados telefonicamente para os telefones indicados no processo individual;

6. Sempre que os responsáveis não tiverem possibilidade de acompanhar o(a) residente, poderão solicitar à Direção Técnica, que um dos nossos técnicos realize o acompanhamento;
7. O transporte e acompanhamento será alvo de custos, **vide Anexo B.**

CAPÍTULO IV

PREÇÁRIO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

NORMA XXVII

Preçário dos Serviços

1. O preçário pelos serviços prestados na Residência (RSA) são os constantes no **Anexo A**;
2. Os serviços integrados no conceito de "Cuidados e serviços", enumerados no número 1, da norma VII, do Capítulo I, estão incluídos na mensalidade, sendo todos os demais serviços prestados na Residência faturados e pagos autonomamente, **Anexo B**;
3. O preçário será revisto no início de cada ano civil, mediante aviso prévio com 30 dias de antecedência.

NORMA XXVIII

Pagamento da Mensalidade

1. A mensalidade deverá ser paga impreterivelmente até ao dia 10 do mês a que respeita. Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade;
2. O pagamento deverá ser efectuado por transferência bancária;
3. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelo Conselho de Administração (CA), implica um acréscimo de 10% à comparticipação mensal até ao dia 15 e um acréscimo de 20% após o dia 15. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que o Conselho de Administração (CA) decidirá sobre a situação do(a) residente em causa, podendo, designadamente proceder à anulação do contrato;
4. Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente em caso de falecimento, internamento hospitalar, férias ou ausência temporária do residente, a não utilização dos serviços postos à disposição pela Residência (RSA), ou rescisão do contrato de serviços prestados, o direito à restituição de quaisquer importâncias já pagas à Associação;
5. No caso do contrato de prestação de serviços ter início após o dia 10, o pagamento dos dias usufruídos ocorrerá de acordo com o preçário das diárias constantes no **Anexo A**.

NORMA XXIX

Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados

1. No ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o associado/a, representante legal ou pessoa próxima, onde constará nomeadamente o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade, o respetivo horário de funcionamento, bem como o preço praticado são dele parte integrante.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuado por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

4. Na assinatura do contrato é anexado o presente regulamento.

NORMA XXX

Condições de cessação e rescisão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados

1. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados cessa, sempre que se verifique uma das seguintes situações:

a) Falecimento do(a) residente;

b) Inadequação dos serviços às necessidades do(a) residente.

2. A rescisão do contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio, por escrito, ao outro outorgante com a antecedência mínima de 30 dias, exceto na situação referida na alínea a). Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte;

3. A situação de falecimento do(a) residente não confere o direito à restituição de qualquer valor da mensalidade previamente paga.

NORMA XXXI

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Residente/Representante Legal

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do(a) residente;

2. Nos casos de não adaptação do residente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de 30 dias. Nestes casos, o residente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

NORMA XXXII

Protocolos de sinalização e atuação em emergência, risco de maus tratos e negligência

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Associação tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os(as) profissionais.

NORMA XXXIII

Incapacidade do(a) residente

1. Quando um residente estiver em situação de incapacidade, a Associação poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;

2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a Associação diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;

3. Se os utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a associação diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado;

4. A Associação informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos(as) Residentes

- 1.** A Associação só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os(as) residentes lhe entreguem à sua guarda;
- 2.** Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo residente/responsável legal e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do residente.

NORMA XXXV

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Residência Sênior Andorinha encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. É constituído por 1 diretor(a) técnico(a), 1 enfermeiro(a), 1 animador cultural, 8 ajudantes de acção direta, 2 auxiliares de serviços gerais e 1 gestor(a) de qualidade.

NORMA XXXVI

Direção Técnica

A Direção Técnica desta Estrutura Residencial compete a um(a) técnico(a), nos termos da Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVII

Direitos e Deveres do(a) Residente

- 1.** São direitos da pessoa residente da Residência Sênior Andorinha:
 - a)** Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b)** Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c)** Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d)** Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;

- e)** Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f)** Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g)** Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h)** Receber visitas de acordo com o Regulamento da Residência Sénior Andorinha;
- i)** À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j)** Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento.

2. São deveres da pessoa residente da Residência Sénior Andorinha:

- a)** Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b)** Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c)** Cumprir o Regulamento Interno;
- d)** Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e)** Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f)** Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g)** Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h)** Comunicar por escrito à Direção, com um mês de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXXVIII

Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- 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/à residente, com a devida autorização do próprio;
- d)** Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a)** Cumprir o Regulamento Interno;
- b)** Colaborar com a equipa;
- c)** Respeitar a privacidade e intimidade dos/as 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 XXXIX

Direitos e Deveres da Associação

1. São direitos da Associação:

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Associação:

- a)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- b)** Ao direito de suspender este serviço, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- c)** Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos associados/as e/ou familiares;
- d)** Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Livro de Reclamações

- 1.** Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo(a) residente e/ou representante legal;
- 2.** Dispomos, ainda, de Livro de Reclamações electrónico;
- 3.** A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Conselho de Administração.

NORMA XLI

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA XLII

Alterações ao Regulamento

- 1.** O Conselho de Administração (CA) da Benéfica e Previdente, reserva-se o direito de introduzir no presente Regulamento todas as alterações que entender oportunas ou convenientes, do que dará sempre conhecimento aos seus associados/as e/ou familiares.
- 2.** Das alterações serão dadas conhecimento formal ao Associado/a e/ou familiar e/ou seu responsável, no prazo máximo de 30 dias a contar da data da aprovação das mesmas em Conselho de Administração.
- 3.** Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicado ao Instituto de Segurança Social, I.P., até 30 dias prévios à sua entrada em vigor.

NORMA XLIII
Dúvidas e Lacunas

As dúvidas e lacunas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por deliberação do Conselho de Administração (CA), tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLIV
Vigência

O presente Regulamento Interno de Funcionamento foi aprovado em Reunião do Conselho de Administração a 26/11/2024 e entra em vigor a 27/12/2024 devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

RESIDÊNCIA SÉNIOR ANDORINHA

ANEXO A

PREÇÁRIO DE 2025

Mensal:

Em Quarto Individual	- 1.920€
Em Quarto Duplo	- 1.750€
Em Quarto Triplo	- 1.600€

Diárias:

Até 15 dias	- 95,00€
+ 15 dias	- 85,00€

ANEXO B

RESIDÊNCIA SÉNIOR ANDORINHA

Serviços Complementares

- Aquisição de fraldas;
- Aquisição de produtos de higiene pessoal;
- Tratamento de roupa específica;
- Reabilitação específica;
- Análises clínicas;
- Exames complementares de diagnóstico;
- Medicação;
- Material Clínico;
- Consultas de especialidade.

Preçário transporte de 2025

Preço/distância: 0,60€/km

Preço/hora:

se apenas motorista: 9€/hora

se motorista + acompanhante: 9€/hora *2

Nota: Mediante disponibilidade e marcação prévia

ANEXO C

RESIDÊNCIA SÉNIOR ANDORINHA

Horário de Visitas

De forma a assegurar uma melhor gestão dos espaços as visitas deverão decorrer, preferencialmente, nos seguintes horários:

- Das 11h às 11h30;
- Das 14h às 15h30;
- Das 17h às 18h30;

As visitas podem estar previstas noutros horários mediante acordo.

Todas as visitas deverão ser marcadas previamente.



Eu, _____, associado/a ou familiar / responsável do/a associado/a ou familiar **(riscar o que não interessa)** da **Residência Sénior Andorinha(RSA)** da Benéfica e Previdente – Associação Mutualista, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento, não tendo dúvidas em cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____
