

# REGULAMENTO INTERNO



**Entidade** - Idade Completa, Lda

**NIPC** Æ 509 8752 11

**Sede** - Alameda dos Oceanos, n.º 97, 1990-213 Lisboa

**Telefone** Æ 218 982 060

**Telemóvel** - 912 394 080

**Email** - [casadosmestres@idadec.pt](mailto:casadosmestres@idadec.pt)

**Representante Legal** . Margarida Fanha

**Diretora Técnica** . Zarina Chagas e Silva

**Lar de Idosos** . Licença de Funcionamento n.º 18/2015

**Artigo 1º**  
**(Natureza e fins)**

O Lar residencial Casa dos Mestres+ sito na Alameda dos Oceanos, n.º 97, Parque das Nações, em Lisboa, pertença de - Idade Completa, Lda., NIF 509 875 211, com sede em Alameda dos Oceanos Lote 4.52.01 B 1990-213 Lisboa é um estabelecimento que se destina a receber e a prestar apoio e serviços a residentes de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 65 anos, tendo como principal finalidade a residência permanente, e rege-se pela legislação aplicável.

**Artigo 2º**  
**(Âmbito)**

O presente regulamento visa definir as regras básicas de funcionamento do estabelecimento, promover o respeito pelos direitos dos residentes, assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de conduta no Lar e incentivar a participação ativa dos residentes ou seus representantes ao nível da gestão das respostas sociais.

**Artigo 3º**  
**(Objetivos)**

São objetivos principais do Lar:

- a) Proporcionar ao residente uma habitação condigna que lhe garanta uma vida confortável e respeite a sua independência.
- b) Assegurar a satisfação das suas necessidades básicas.
- c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.
- d) Animar as relações entre residentes e residente/família.
- e) Fomentar a participação ativa do residente na vida institucional do Lar.
- f) Promover períodos temporários de alojamento com o objetivo do bem-estar dos utentes e seus familiares ou de convalescença.

**Artigo 4º**  
**(Direção Técnica)**

1. A Direção Técnica promove e supervisiona a qualidade dos serviços garantindo o bem-estar e a segurança aos residentes da Casa dos Mestres.
2. Organiza, planifica, controla, verifica a realização das tarefas diárias, garante a realização dos planos de atividades, dos serviços médicos e de enfermagem.
3. Identifica ações socioculturais importantes na dinamização dos residentes.
4. Incentiva a participação das famílias na dinâmica do Lar.
5. Assegura e promove o serviço social aos residentes da Casa dos Mestres.
6. Dá a conhecer o Regulamento Interno da Casa dos Mestres e informa que o mesmo se encontra afixado na entrada.

**Artigo 5º**  
**(Admissão)**

1. Podem candidatar-se à admissão no lar Casa dos Mestres todos os cidadãos com idade igual ou superior a 65 anos e que satisfaçam os requisitos regulamentares.
2. No caso de esgotada a capacidade de admissão, as futuras vagas serão preenchidas por ordem de antiguidade entre os inscritos em lista de espera, que tenham formalizado a sua inscrição, através do pagamento da respetiva caução
3. Para efeitos de admissão, o residente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de admissão (Casa dos Mestres - Mod-045) que constitui parte integrante do processo do residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas e entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do residente, do tutor, familiar ou terceiro responsável.
  - b) Cartão de contribuinte do residente e do tutor, familiar ou terceiro responsável.
  - c) Cartão de utente do SNS e/ou do subsistema a que o residente pertence.
  - d) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do residente.
  - e) Análises clínicas e exames recentes, historial clínico e medicação atual.
4. Sempre que se justifique, poderão ser solicitados quaisquer outros documentos que se tornem necessários ou úteis.
5. A admissão depende dos prévios pareceres do médico do Lar e do Diretor Técnico, cabendo a decisão final à Direção da Idade Completa, Lda.
6. Caso o residente não se adapte à vida do Lar ou ponha em causa o bom ambiente no mesmo, terá de abandonar o Lar, devendo o responsável assegurar o seu acolhimento, no prazo que lhe for fixado para o efeito.
7. A admissão implica o conhecimento, aceitação e cumprimento do Regulamento Interno da Casa dos Mestres.

**Artigo 6º**  
**(Reserva)**

1. Quando não existirem vagas disponíveis para entrada imediata na Casa dos Mestres será constituída uma lista de espera que os interessados poderão integrar, mediante realização de inscrição, a entrega de documentação necessária e pagamento correspondente ao valor de caução, conforme preçário em vigor.
2. Se o interessado desistir da sua reserva durante o período em que se encontra em lista de espera, sem que lhe tenha sido comunicada a data de entrada, a Idade Completa procede ao reembolso total do valor pago no ato da reserva.
3. Em situação de existência de vaga e possível entrada imediata, são aceites reservas desde que concretizada a entrega de documentação necessária e pagamento correspondente ao valor de caução, devendo a admissão do residente ser feita no prazo máximo de uma semana (sete dias).

4. Ultrapassado o prazo de uma semana sem que seja feita a admissão do interessado, por causa não imputável à Idade Completa, a reserva será cancelada sem que haja direito a reembolso do valor pago a título de caução.
5. Se o interessado desejar manter a reserva ultrapassando o prazo referido no número 3 deste artigo, a Idade Completa poderá conceder essa manutenção ficando obrigado a suportar o valor correspondente às mensalidades.

#### **Artigo 7º**

##### **(Bens e valores pessoais)**

1. No ato de admissão, a roupa pessoal e os demais objetos pessoais do residente, devem vir devidamente identificados, de acordo com as indicações do Lar.
2. O residente não pode trazer animais domésticos ou mobiliário.
3. Não é permitido ao residente ter, na sua posse, dinheiro, joias ou objetos de elevado valor.
4. O residente poderá guardar dinheiro e/ou objetos de valor no cofre da Idade Completa, Lda, elaborando-se relação exaustiva, que será assinada pelo residente ou familiar responsável e o Diretor Técnico do Lar. Sempre que houver levantamentos ou depósitos de valores, a relação será atualizada, lavrando-se o respetivo termo.
5. A Idade Completa, Lda. não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer bens ou valores que não estejam colocados à sua guarda.
6. A Idade Completa, Lda. recomenda a exclusão de objetos cortantes (tais como tesouras, limas, lâminas e outros) nos quartos dos residentes.
7. A Idade Completa, Lda. proíbe o armazenamento e o consumo de bebidas com álcool nos quartos dos residentes

#### **Artigo 8º**

##### **(Exclusão de admissão)**

Não são aceites residentes portadores de:

- a) Doenças infetocontagiosas.
- b) Doenças mentais.
- c) Doenças do foro psiquiátrico.
- d) Doenças de foro neurológico degenerativo.

#### **Artigo 9º**

##### **(Serviços assegurados em regime permanente ou temporário)**

A Casa dos Mestres assegura a prestação dos seguintes serviços, englobados na mensalidade:

- a) Alojamento permanente ou temporário.
- b) Alimentação.
- c) Assistência médica no Lar, duas vezes por semana e a solicitação telefónica, para situações de urgência.

- d) Prestação diária de cuidados de enfermagem no Lar.
- e) Acompanhamento geral nas tarefas diárias do residente.
- f) Atividades e animação sociocultural nos dias úteis.
- g) Tratamento da roupa de cama, atalhados e roupa pessoal.
- h) Acompanhamento nas saídas coletivas.
- i) Encomenda, por conta do residente, de medicamentos e outros consumíveis pessoais.
- j) Serviço de cofre.

**Artigo 10º**  
**(Serviços complementares)**

1. O residente tem acesso a outros serviços mediante pagamento extra mensalidade, de acordo com a tabela de preços em vigor, nomeadamente:
  - a) Fisioterapia, Cinesioterapia e Massagem
  - b) Medicamentos e consumíveis de farmácia
  - c) Material de incontinência (fraldas, cueca-fralda, resguardos, pensos, etc)
  - d) Consumíveis pessoais (cremes, gel de banho, pasta dos dentes, etc)
  - e) Serviço de ambulâncias medicalizadas, através de convenção externa com empresa especializada.
  - f) Serviço de análises clínicas através de convenção externa com laboratório certificado.
  - g) Serviço de oxigenoterapia através de convenção externa com empresa especializada, sendo que este serviço tem de ser contratado diretamente entre a empresa e os familiares.
  - h) Serviço de enfermagem noturna, a pedido do residente. Este serviço tem duração mínima de duas horas.
  - i) Acompanhamento ao exterior (p. ex. para consultas ou exames médicos), que implique ou não a necessidade de transporte, na impossibilidade de o mesmo ser feito pelos familiares.
  - j) Refeições para acompanhantes ou familiares, com aviso prévio de 24 horas.
  - k) Serviço de lavandaria externa de roupa pessoal.
  - l) Reparação ou substituição de equipamento próprio (cadeira de banho, de rodas, colchão de pressão alternada, almofada de gel, etc )
  - m) Cabeleireiro, manicura, pédicure e podologia
  - n) Serviço telefónico
2. As despesas relativas ao número anterior, serão debitadas na fatura mensal.
3. Os serviços referidos nas alíneas f) e g) do número 1, deverão ser solicitados em requisição médica e efetuados através do subsistema de saúde de modo a que o residente beneficie das respetivas participações.

## **Artigo 11º**

### **(Preço)**

1. No ato de admissão o residente e o familiar, tutor ou responsável legal devem assinar o contrato de alojamento e prestação de serviços (Casa dos Mestres . Mod-109), obrigando-se ao pagamento das mensalidades, despesas de saúde e outras, responsabilizando-se igualmente pelo adequado comportamento no Lar.
2. A mensalidade vence-se no dia 1 de cada mês a que respeita, devendo o seu pagamento ser efetuado até ao dia 8 desse mês. No ato de admissão deve ser feito o pagamento do valor correspondente a um mês de caução.
3. O não pagamento no período para tal determinado, implica o vencimento de juros de mora cobrados à taxa das dívidas comerciais, acrescida de três pontos percentuais e arredondada à unidade superior, calculados ao dia.
4. Na falta de pagamento de 2 meses consecutivos ou de 2 intercalados em atraso, sem prejuízo do dever de pagamento dos montantes em dívida até à saída e do vencimento de juros até ao pagamento, o responsável terá de assegurar o recolhimento do residente, no prazo que lhe for fixado para o efeito.
5. As mensalidades poderão ser atualizadas anualmente pela Direção da Idade Completa, Lda., devendo a respetiva informação ser efetuada com 30 dias de antecedência em relação à produção de efeitos.
6. Quaisquer bens adquiridos ou serviços prestados dentro ou fora do Lar não englobados na mensalidade, serão debitados na fatura a emitir no final do mês.
7. No caso de denúncia do contrato esta deverá ser feita com 60 dias de antecedência em relação ao fim do mês em que produzirá efeitos, sendo sempre devidas as mensalidades desse período, independentemente da não ocupação.
8. O valor das mensalidades é definido em função da avaliação médica inicial, realizada pelos serviços médicos do lar, do grau de dependência e da tipologia do quarto.
9. O agravamento do grau de dependência, medicamente confirmado, pelos serviços médicos do lar permite á Direção rever o valor da mensalidade, o qual será comunicado com 15 (quinze) dias de antecedência.
10. Sem prejuízo dos números anteriores, nas situações de alojamento temporário (mínimo uma semana) as condições serão estabelecidas de forma pontual, nomeadamente prazos de duração e pré-aviso de cessação do serviço e preço.

## **Artigo 12º**

### **(Funcionamento)**

1. O Lar tem a capacidade fixada pelo Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, atendendo à legislação vigente.
2. Lar dispõe de quartos individuais, duplos e triplos.

3. Os residentes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento e adequado à sua opção e estado de saúde. A transferência para outro quarto poderá ser feita em caso de incompatibilidade, ainda que latente, com o companheiro(a) de quarto, alteração de estado civil ou de estado físico e de saúde, ou por otimização das vagas existentes.

**Artigo 13º**  
**(Alimentação)**

1. O Lar assegura uma alimentação adequada às necessidades do residente, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para o Lar e com o plano de dietas estabelecido.
2. A Casa dos Mestres dispõe de cozinha e sala de refeições devidamente equipadas, de pessoal especializado na preparação e confeção dos alimentos e de apoio técnico na supervisão e orientação nutricional das ementas.
3. Está implementado o HACCP e o pessoal interveniente na confeção e distribuição das refeições é regularmente submetido a exames microbiológicos para despiste e quantificação de bactérias patogénicas.
4. São fornecidas as seguintes refeições diárias e nos seguintes horários:
  - Pequeno-almoço, das 08h00 às 09h30
  - Almoço, das 12h30 às 14h00
  - Lanche, das 16h00 às 16h30
  - Jantar, das 19h00 às 20h00
  - Ceia 22h00 às 22h30
5. Nos dias festivos, nomeadamente aniversário de cada residente, o bolo de aniversário será oferecido pela Casa dos Mestres.

**Artigo 14º**  
**(Higiene pessoal)**

1. O serviço de higiene pessoal é garantido a todos os residentes, tendo o apoio direto das auxiliares de geriatria àqueles que, por razões de dependência física, sejam incapazes de fazê-lo pelos próprios meios.
2. O serviço de higiene pessoal e dos quartos é executado no período da manhã e sempre que se revele necessário, ao longo do dia.
3. Não é permitida a presença de visitas e/ou familiares no quarto do residente, quando se proceda a tratamento médico ou a higiene dos residentes ou dos quartos.

**Artigo 15º**  
**(Serviço social)**

O Serviço Social assegurado no Lar destina-se a:

- a) Promover a satisfação das necessidades básicas e sociais dos residentes.
- b) Integrar os residentes na vida do Lar.
- c) Promover e estimular o relacionamento residente/família.
- d) Fornecer aos restantes serviços, sempre que necessário, informação sobre as condições familiares e pessoais dos residentes.
- e) Encaminhar os problemas apresentados pelos residentes para o Diretor Técnico.

## **Artigo 16º**

### **(Direitos dos residentes)**

Os residentes têm direito:

- a) A um período de 30 dias de experiência de estadia no Lar e, caso não se verifique adaptação e integração, à denúncia do contrato, pagando o valor total da respetiva mensalidade e dos custos dos serviços complementares. No caso do alojamento temporário o período de experiência é reduzido a 1/10 da duração prevista, não sendo nunca inferior a 3 dias ou superior a 8.
- b) A escolher outro tipo de quarto, em função das disponibilidades, no caso de alteração da situação inicial por separação, desistência ou falecimento do cônjuge.
- c) À identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como ao respeito pelos seus usos e costumes.
- d) À livre circulação nos espaços sociais e a receber visitas, no horário e condições estabelecidas.
- e) À inviolabilidade da correspondência e do seu espaço.
- f) À prestação de serviços conforme o regulamento e o contrato outorgado.
- g) À informação sobre alterações de pessoal, de funcionamento, da ementa semanal, do plano de atividades
- h) A realizar atividades que contribuam para o seu desenvolvimento pessoal.
- i) A preservar a sua autonomia.
- j) A promover a liberdade e autodeterminação.
- k) A receber apoio para o exercício livre e esclarecido dos seus direitos.
- l) A beneficiar de todos os serviços postos à sua disposição.
- m) A fazer sugestões (Casa dos Mestres . **MOD-060**) contribuindo para melhorar o funcionamento do Lar.
- n) A dirigir reclamações ao Diretor Técnico do Lar e à Direção da Idade Completa, Lda., bem como ao preenchimento de formulário ou livro de reclamações.
- o) A ser tratado com respeito pelos colaboradores, residentes e familiares.
- p) A denunciar o contrato e sair do Lar, devendo comunicar a denúncia com 60 dias de antecedência em relação ao fim do mês em que produzirá efeitos.

**Artigo 17º**  
**(Deveres dos residentes)**

São deveres dos residentes:

- a) Ser educados com o pessoal do Lar e os restantes residentes.
- b) Cooperar, na medida das suas possibilidades, quer no seu quarto quer nos restantes espaços do Lar, de forma a manter a higiene e a conservação das instalações.
- c) Deitar e levantar a horas convenientes, de modo a não prejudicar os demais residentes e o normal funcionamento dos serviços.
- d) Contribuir para o bom ambiente durante as refeições, inclusive não convidando mais do que um familiar para o acompanhamento das mesmas.
- e) Apoiar os outros residentes na medida das suas possibilidades.
- f) Criar um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso.
- g) Pagar pontualmente a mensalidade e as despesas efetuadas.
- h) Em caso de incapacidade, ter um tutor ou representante.
- i) Respeitar os colaboradores, residentes, familiares e voluntários da Casa dos Mestres
- j) Os residentes, seus familiares e visitas, deverão manter dentro do estabelecimento um comportamento pautado pelas normas morais e de convivência e conveniência sociais normalmente aceites, abstendo-se de lesar ou perturbar os restantes residentes, pessoal, outras visitas e os interesses do estabelecimento, nomeadamente, o bom nome e honorabilidade deste último. Caso contrário será feita a rescisão do contrato, sem direito a qualquer reembolso.
- k) Aceitar a transferência prevista no ponto 3 do art.º 10º ou a partilha de quarto, no caso de alteração da situação inicial por separação, desistência ou falecimento do cônjuge e ainda por alteração do grau de dependência.
- l) Não danificar material pertencente à Idade Completa, Lda. ficando a família responsável pelo total ressarcimento do mesmo, caso tal aconteça.

**Artigo 18º**  
**(Deveres da Casa dos Mestres)**

1. De afixar em local público e de fácil acesso e/ou disponível na Receção:
  - a) Regulamento Interno.
  - b) Quadro de pessoal atualizado.
  - c) Identificação do médico responsável, profissionais de enfermagem, animador sócio cultural, restante quadro técnico, e respetivos horários de serviço.
  - d) Identificação da Direção Técnica, e respetivo horário de serviço.
  - e) Preçário e serviços incluídos nos valores anunciados.
  - f) Preçário de serviços extra.
  - g) Mapa de atividades ocupacionais.
  - h) Horários de funcionamento, visitas e outros de interesse para os residentes.

- i) Ementas diárias, ou semanais.
  - j) Certificado de serviço de cozinha.
  - k) Certificado da empresa de recolha de Óleos Alimentares Usados
  - l) Certificado da empresa de recolha de resíduos contaminados
  - m) Certificados de vistoria de segurança contra incêndios e de higiene sanitária.
  - n) Alvará ou APF (Autorização Provisória de Funcionamento), com indicação da lotação do Lar, data de emissão e data de validade.
2. De manter atualizado o processo clínico do residente, cujo acesso é restrito ao mesmo, tutor ou responsável e aos profissionais de saúde.
  3. De manter atualizado e disponível para consulta o processo pessoal do residente, juntamente com o contrato de prestação de serviços.
  4. De manter o residente e familiares informados das alterações à equipa de pessoal, sendo os novos membros apresentados pessoalmente pela Direção Técnica.
  5. De comunicar ao residente ou responsável qualquer alteração ou atualização do preçário dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 15 dias.
  6. De manter disponível e atualizada a tabela de preços de serviços complementares e consumíveis clínicos.
  7. De, no caso de observada incapacidade e se as circunstâncias assim o determinarem, dar início ao processo de tutela, regendo-se pela legislação aplicável.
  8. De cumprir os direitos do residente especificados neste regulamento.

### **Artigo 19º** **(Horários)**

1. O horário de funcionamento do Lar é permanente.
2. O horário das visitas é das 12h00 às 21h00, todos os dias.
3. Os visitantes são obrigados ao preenchimento do registo de visitas no momento da entrada e saída das instalações (Casa dos Mestres **MOD-143**).
4. A entrada e saída dos residentes é livre, entre as 9h30 e as 22h00, devendo sempre comunicar aos responsáveis presentes a sua saída e a hora prevista de regresso.
5. Não se aplica o disposto no número anterior aos residentes não autónomos, sendo necessário nestes casos, a autorização expressa e escrita dos seus familiares ou representantes.
6. Situações ocorridas no espaço exterior ao Lar no decurso de passeios dos residentes, quando sós, acompanhados por familiares ou por colaborador do Lar, são da inteira responsabilidade do residente ou familiares.

### **Artigo 20º** **(Assistência religiosa)**

Sempre que o residente deseje assistência religiosa, poderá solicitar à Direção Técnica para que esta a providencie.

## **Artigo 21º**

### **(Interrupção e cessação de prestação de cuidados)**

1. Em caso de doença ou acidente e sendo necessárias medidas urgentes, a Direção Técnica obriga-se a comunicá-lo ao familiar ou ao responsável pelo residente, ou a outra pessoa indicada para o efeito na Ficha de Admissão. Se tal não for possível por motivos alheios à Casa dos Mestres, a Direção tomará as medidas adequadas, providenciando o acompanhamento do residente ao hospital, com as despesas inerentes a cargo do residente, do familiar ou do responsável.
2. Em caso de internamento hospitalar, o residente continuará a pagar a mensalidade, salvo se a família, tutor ou responsável pretender que deixe o Lar. Neste caso, cessa o pagamento decorridos 30 (trinta) dias sobre a comunicação da saída.
3. No caso de ausência temporária (férias, fins-de-semana, períodos de festa ou outros), não haverá direito a dedução no valor da mensalidade referente a estes períodos.
4. Ocorrendo situações de incapacidade do residente, nomeadamente as constantes da exclusão de admissão+ identificadas neste regulamento, bem como as que necessitem de cuidados específicos que o Lar não possa prestar, deverá o familiar, tutor ou responsável proceder ao recolhimento do residente, no prazo que lhe for fixado.
5. Em caso de falecimento no Lar, o familiar, tutor ou responsável terá de tomar medidas conducentes à remoção do corpo no próprio dia, disponibilizando a Casa dos Mestres toda a ajuda solicitada.
6. Quando ocorra falecimento do residente, é devida a mensalidade do mês em curso, sem qualquer dedução, e o valor referente aos serviços complementares ainda não pagos, nos termos do presente regulamento e do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

## **Artigo 22º**

### **(Regulamento Geral da Proteção de Dados)**

Em cumprimento das normas do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) a Sociedade Idade Completa, Lda., declara que todos os dados pessoais facultados pelos seus clientes (residentes e familiares) são tratados pela Sociedade Idade Completa não sendo fornecidos a terceiros, com exceção de entidades públicas que por imposição legal o exijam e servem apenas para a execução do contrato de prestação de serviços.

Reconhecendo a existência das novas regras concretizadas no RGPD de informação, acesso e retificação, o residente e/ou o responsável do mesmo dá o seu consentimento ao tratamento dos seus dados, em particular dá o seu consentimento expresso para o acesso e tratamento a dados sensíveis nomeadamente de saúde dos residentes de forma a conseguir a prossecução dos seus fins, incluindo dados de imagem que possam ser captados nas instalações da entidade em atividades ou eventos organizados.

Pretendendo exercer os direitos de informação, retificação, cancelamento basta enviar um e-mail para o endereço [casadosmestres@idadec.pt](mailto:casadosmestres@idadec.pt)

### **Artigo 23º**

#### **(Alterações ao regulamento)**

As alterações ao presente Regulamento deverão ser do conhecimento dos residentes ou seus representantes, sendo que o mesmo se encontra afixado e disponível na entrada da Casa dos Mestres.

### **Artigo 24º**

#### **(Disposições finais)**

Os casos omissos serão resolvidos pela Gerência da Idade Completa, Lda., empresa detentora da Casa dos Mestres.

### **Artigo 25º**

#### **(Entrada em vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 01 de outubro de 2019.

Aprovação do Regulamento Interno

A Gerência