



lar

**GESTOS**

**DE MUDANÇA**

VIDA EM PLENITUDE

---

**Regulamento Interno de Funcionamento**

## ÍNDICE

Capítulo I - Disposições Gerais .....	3
Norma I - Âmbito de Aplicação .....	3
Norma II - Legislação Aplicável.....	3
Norma III – Objetivos .....	3
Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	4
Capítulo II - Processo de Admissão do Residente .....	5
Norma VI - Condições de Admissão .....	5
Norma VII - Critérios de Admissão .....	6
Norma VIII - Candidatura .....	6
Norma IX - Processo de Admissão.....	8
Norma X - Acolhimento de novos Residente .....	8
Norma XI – Período de ambientação .....	9
Norma XII - Processo Individual do Residente .....	9
Norma XIII - Lista de Espera .....	10
Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento .....	10
Norma XIV - Instalações .....	11
Norma XV - Horário de Funcionamento.....	11
Norma XVI - Entrada e saída de visitas.....	11
Norma XVII – Saídas .....	12
Norma XVIII – Mensalidades .....	12
Norma XIX - Pagamento da mensalidade.....	13
Norma XX - Preçário das Mensalidades .....	14
Norma XXI - Refeições.....	14
Norma XXII - Atividades/ Serviços Prestados.....	14
Norma XXIII - Passeios ou deslocações .....	18
Norma XXIV - Quadro de pessoal.....	18
Norma XXV - Direção Técnica.....	19
Capitulo IV - Direitos e Deveres .....	19
Norma XXVI - Direitos e deveres dos Residentes.....	19
Norma XXVII - Direitos e deveres do Lar Gestos Mudança .....	20
Norma XXVIII – Responsável .....	20

Norma XXIX - Depósito e Guarda dos Bens dos Residentes.....	21
Norma XXX – Contrato de Prestação de Serviços .....	21
Norma XXXI - Cessação da Prestação de Serviços.....	22
Norma XXXII - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Residente .....	22
Norma XXXIII - Livro de Reclamações.....	23
Norma XXXIV - Livro de Registo de Ocorrências .....	23
Norma XXXV - Tratamento de Dados Pessoais .....	23
Norma XXXVI - Gestão de Situações de Negligência; Abusos e Maus-Tratos .....	25
Capítulo V - Disposições Finais .....	26
Norma XXXIV - Alteração ao Regulamento .....	26
Norma XXXV - Integração de omissões .....	27
Norma XXXVI - Entrada em vigor .....	27

## **Capítulo I - Disposições Gerais**

### **Norma I - Âmbito de Aplicação**

A GESTOS DE MUDANÇA - ASSOCIAÇÃO., designada pelo LAR GESTOS DE MUDANÇA, é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas privada, que se destina a proporcionar serviços personalizados e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, garantindo a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos idosos, designadamente alimentação, cuidados de higiene e conforto, de ocupação, médicos e de enfermagem.

### **Norma II - Legislação Aplicável**

O LAR GESTOS DE MUDANÇA rege-se pelo estipulado:

- a) Portaria nº 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
- b) Decreto – Lei nº 64/2007, na versão republicada pelo Decreto – Lei nº 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, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- c) Legislação/normativos em vigor e orientações técnicas aplicáveis.
- d) Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro – que procede à primeira alteração à Portaria nº67/2012 de 21 de março.

### **Norma III – Objetivos**

1. Constituem objetivos do LAR GESTOS DE MUDANÇA, designadamente, os seguintes:
  - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;

- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
  - d) Potenciar a integração social.
2. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa essencialmente:
- a) Promover o respeito pelos direitos dos hóspedes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;

#### **Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA, assegura a prestação dos seguintes serviços:
- a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos Hóspedes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - d) Tratamento de roupas pessoais e de cama;
  - e) Higienização dos espaços;
  - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, incluindo administração de fármacos, quando prescritos;
  - h) Acompanhamento médico;
  - i) Apoio e acompanhamento psicossocial;
  - j) Atividade de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - k) Atividades físicas e desportivas;
  - l) Espaço de zelo;
2. O LAR GESTOS DE MUDANÇA deve ainda permitir:
- a) Convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

- b) Participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar psicoafectivo do residente;
  - c) Assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
  - d) O Lar Gestos de Mudança pode disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente.
3. Serviços prestados não abrangidos pela mensalidade:
- a) Medicação;
  - b) Consultas médicas de especialidade;
  - c) Consumíveis de enfermagem;
  - d) Exames e análises;
  - e) Fisioterapia;
  - f) Transporte para consultas no exterior e recreação;
  - g) Serviço de Acompanhamento;
  - h) Consumíveis de incontinência;
  - i) Cabeleireiro e outros serviços de estética;
  - j) Aquisição de bens e serviços;

## **Capítulo II – Processo de Admissão do Residente**

### **Norma VI - Condições de Admissão**

São condições de admissão do Residente:

- a) Ser pessoa com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
- c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;

- d) Concordância clara do Residente ou de quem o represente legalmente de querer ingressar no LAR GESTOS DE MUDANÇA;
- e) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das suas necessidades básicas e/ou apoio na execução das atividades de vida diária;
- f) Concordância do Residente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares do Lar Gestos de Mudança;
- g) Submeter-se a exame prévio realizado pela equipa clínica;
- h) Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos.

### **Norma VII - Critérios de Admissão**

Os critérios de admissão no LAR GESTOS DE MUDANÇA, são os previstos no enquadramento jurídico em vigor (Decreto-Lei nº 64/2007 na versão republicada pelo Decreto – Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro e portaria nº 349/2023 de 13 de novembro que precede à primeira alteração à Portaria nº67/2012 de 21 de março), nomeadamente:

- a) Idade do Residente;
- b) Pretender alojamento permanente;
- c) Grau de autonomia e tipos de cuidados médicos e para médicos exigidos;
- d) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- e) Risco de isolamento social;
- f) Situações de Emergência Social;
- g) Proximidade geográfica;
- h) Grau de dependência.

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Residente.

### **Norma VIII - Candidatura**

Para efeitos de admissão, o residente ou o seu representante legal, deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação destinada ao esclarecimento da situação sociofamiliar e de saúde.

Mediante marcação prévia, é realizada uma reunião de acolhimento com a Diretora Técnica do LAR GESTOS DE MUDANÇA, com a finalidade de elaborar o processo de inscrição, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do residente e do seu representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do residente e do seu representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do residente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas;
- e) Boletim de vacinas;
- f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do residente;
- g) Comprovativo dos rendimentos do residente e do agregado familiar, quando necessário;
- h) Declaração de Consentimento Informado assinada pelo residente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do residente.

A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica.

Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.

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

É celebrado por escrito um contrato de alojamento e prestação de serviços com o residente ou seus familiares ou representante legal, onde constam os direitos e obrigações de ambas as partes.

Do contrato referido no número anterior é entregue um exemplar ao residente e ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.



Qualquer alteração ao contrato referido nos pontos anteriores é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

### **Norma IX - Processo de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica do LAR GESTOS DE MUDANÇA, a quem compete decidir a admissão do residente;
2. A admissão pressupõe uma entrevista ao residente feita pela Diretora Técnica com o objetivo de analisar as condições do candidato, estudar a situação sociofamiliar e económica, esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores do LAR GESTOS DE MUDANÇA;
3. O LAR GESTOS DE MUDANÇA deve no ato de admissão:
  - a) Prestar todos os esclarecimentos, nomeadamente direitos, deveres, normas internas e quotidiano a todos os residentes e/ou familiares;
  - b) Informar o valor da mensalidade a pagar;
  - c) No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
  - d) Traçar um plano de integração e desenvolvimento individual do residente, com base nas especificidades e necessidades a serem garantidas ao residente;
  - e) Elaborar a relação de bens e valores que o residente traz, é debitada a importância que consta do preçário da Instituição, como custo da respetiva marcação de bens;
  - f) É assinado o Contrato de Prestação de Serviços pelo representante legal de família e/ou residente;
4. Será da responsabilidade do representante legal de família:
  - a) Acompanhar o residente no processo de acolhimento;
  - b) Assegurar a receção do residente no caso de inadaptação e suspensão ou cessação do respetivo CPS.

### **Norma X - Acolhimento de novos Residentes**

1. No dia da admissão o residente deve ser acompanhado pelo familiar responsável ou seu representante legal, bem como dos documentos referidos na norma VIII, caso não tenham sido, ainda, entregues.

2. Caso não seja possível a entrega dos documentos referidos no ponto anterior no dia da admissão, os mesmos deverão ser entregues no LAR GESTOS DE MUDANÇA no prazo máximo de 15 dias.
3. A Diretora Técnica deve estar presente no dia da Admissão e com o familiar responsável do residente deve:
  - a) Apresentar o quadro de pessoal do Lar gestos de Mudança, nomeadamente os ajudantes / auxiliares de ação direta;
  - b) Apresentar o espaço que o residente irá habitar e facilitar a sua instalação;
  - c) Apresentar os restantes residentes;
  - d) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - e) Avaliar as reações do residente;
  - f) Esclarecer eventuais e quaisquer dúvidas.
4. O Residente, familiar responsável ou representante legal pode decorar o seu quarto com bens pessoais, mediante o conhecimento e consentimento prévio da Direção Técnica.

### **Norma XI – Período de ambientação**

1. A admissão é feita condicionada a um período experimental não superior a três meses;
2. No caso de não manutenção do CPS durante o referido período, o Residente não tem direito ao reembolso de quaisquer valores já pagos ao Lar Gestos Mudança.

### **Norma XII - Processo Individual do Residente**

1. A Direção Técnica do LAR GESTOS DE MUDANÇA, deve elaborar um processo individual do residente, respeitando o seu projeto de vida, as suas potencialidades e competências, do qual constam obrigatoriamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do Médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou seus familiares;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

- g) Processo clínico de saúde, de modo que possam ser consultados de forma autónoma;
  - h) Plano Individual de Cuidados, contendo as atividades a desenvolver, registo de cuidados prestados e identificação dos responsáveis pela sua elaboração, avaliação e revisão;
  - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - j) Listagem do espólio do residente registado no cofre;
  - k) Declaração de rendimentos;
  - l) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

### **Norma XIII - Lista de Espera**

1. Na impossibilidade de admissãõ do candidato por inexistência de vagas, a Direção Técnica do LAR GESTOS DE MUDANÇA comunica esta situação ao mesmo e ao seu familiar responsável;
2. O candidato, familiar responsável ou seu representante legal deve manifestar, por escrito, o desejo de se manter em Lista de Espera;
3. Esta Lista de Espera é atualizada mensalmente, retirando-se os candidatos que já não estejam interessados em continuar a integrá-la por terem obtido resposta em outra Instituição, ou que não pretendam continuar a fazer parte desta;
4. Sempre que surjam alterações às condições em que o candidato, em Lista de Espera, foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.

## **Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento**

### **Norma XIV - Instalações**

1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA está sediado em Couto de Baixo, na Estrada do Lagar da Cepeda nº 3 no Lugar de Vila Nova, 3510-587 Viseu, e as suas instalações são compostas por cave, rés-do-chão e 1º andar.
2. Tem as seguintes áreas funcionais:
  - a) Recepção;
  - b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
  - c) Instalação para o pessoal;
  - d) Convívios e atividades;
  - e) Refeições;
  - f) Alojamento;
  - g) Cozinha e Lavandaria;
  - h) Serviços de enfermagem/médicos;
  - i) Serviços de apoio.

### **Norma XV - Horário de Funcionamento**

O Horário de Funcionamento do LAR GESTOS DE MUDANÇA, funciona 24h por dia, 365 dias por ano.

### **Norma XVI - Entrada e saída de visitas**

1. Nos dias de semana o horário das visitas será das 10h às 12h e das 14h às 18h aos fins de semana o horário das visitas será apenas um dos dias, definido pela Direção Técnica.
2. As visitas devem respeitar as normas e regulamentos do LAR GESTOS DE MUDANÇA, de modo a não prejudicar o seu normal funcionamento, sendo assim agendadas;
3. Excecionalmente, e sempre que justificável, podem ser autorizados outros períodos de visita mediante solicitação à Direção Técnica;
4. Em situações de fim de vida é permitida a pernoita do familiar responsável ou seu representante legal junto do residente.

## Norma XVII – Saídas

1. As saídas são livres, decorrem dentro de um horário estabelecido de acordo com o funcionamento do LAR GESTOS DE MUDANÇA:
  - a. Os Residentes podem sair das instalações com autorização/responsabilização prévia pelo representante legal de família;
  - b. Os Residentes mais debilitados física e mentalmente, cuja saída possa representar risco à sua segurança, só terão permissão para sair quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma responsabilidade biopsicossocial do mesmo;
  - c. A saída pode decorrer com colaboradores do Lar Gestos de Mudança com autorização da Direção Técnica;
  - d. As saídas referenciadas nos pontos anteriores só se concretizam quando consentidas pelo representante legal de família, quando o mesmo se verificar.

## Norma XVIII – Mensalidades

1. As mensalidades estão diretamente relacionadas com a tipologia de alojamento escolhido.
  - a. Para utentes autónomos, os valores da mensalidade são:
    - i. Quarto duplo: 1.275€
    - ii. Quarto triplo: 1.170€
    - iii. Quarto individual: 1.435€
  - b. Em caso de dependência do Residente, acresce mensalmente à mensalidade:
    - i. Dependente: 50€
    - ii. Totalmente dependente: 100€/150€
2. A dependência é definida pela necessidade de assistência de outra pessoa para a satisfação das necessidades básicas de vida diária, como é exemplo da realização de serviços domésticos, apoio à locomoção e alimentação bem como cuidados de higiene.
  - a. A dependência é definida em:
    - i. **Dependente:** pessoas que não possam praticar, com autonomia, os atos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida diária (alimentação, higiene e locomoção);

- ii. **Totalmente dependente:** pessoas que acumulem as situações de dependência do ponto anterior e que se encontrem acamadas ou apresentem quadros de demência grave.
3. As mensalidades poderão ser objeto de revisão anual, calculadas com base na taxa de inflação prevista e crescimento económico.

### Norma XIX - Pagamento da mensalidade

1. Como retribuição dos serviços prestados, os primeiros outorgantes obrigam-se solidariamente a pagar ao 2º outorgante a quantia estipulada mensalmente, acrescida de despesas não incluídas na mensalidade (medicação e produtos de incontinência, etc.);
2. O pagamento da mensalidade deverá ser realizado até ao dia 05 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão, deverá ser feita por transferência bancária (**NIB 0035 0930 0015 4245 1305 3**).
3. No caso de atraso do pagamento a mensalidade para além do 20º dia do mês, poderá a mesma ser acrescida em 5%.
4. Na admissão deve o residente, familiar ou representante legal proceder ao pagamento da totalidade da mensalidade definida se a mesma ocorrer antes do dia 15 do respetivo mês, ou a metade da mensalidade de a admissão for posterior ao dia 15 desse mesmo mês.
5. O não pagamento da 1ª mensalidade num período de 10 dias após a admissão anula-a.
6. Em caso de desistência/falecimento do residente, o LAR GESTOS DE MUDANÇA, não fica obrigado a restituir o pagamento da mensalidade.
7. O pagamento de despesas, definidas como extras, é cobrado no mês seguinte.
8. Nos períodos de ausência, os residentes que mantenham o seu espaço reservado, devem proceder ao pagamento total da mensalidade no prazo estabelecido anteriormente.

9. Em caso de desistência e saída do Lar Gestos de Mudança, deve o residente, seu familiar ou representante legal comunicar tal decisão à Direção Técnica, por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias.

### **Norma XX - Preçário das Mensalidades**

1. O preçário das mensalidades em vigor deve ser afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como o valor mínimo e valor máximo praticados.
2. Excluem-se do valor da mensalidade, os materiais de enfermagem, medicamentos, algaliações, soros, pensos, fraldas, fisioterapia de reabilitação, consultas médicas de urgência, aluguer de aparelhos hospitalares, transporte em ambulância e outros serviços especiais não previstos, que serão debitados, detalhadamente, em separado.
3. Em caso de alteração ao preçário em vigor, a mesma será comunicada por escrito, através de carta a remeter para a morada do familiar responsável ou representante legal do utente com antecedência mínima de 30 dias.

### **Norma XXI - Refeições**

1. As refeições servidas no LAR GESTOS DE MUDANÇA, decorrem dentro dos seguintes horários:  
Pequeno-almoço: 08:00 - 10h  
Almoço: 12:00 - 14:00h  
Lanche: 16:00 - 17:30h  
Jantar: 19:00 - 20:30h  
Ceia: 22:00 - 23:00h
2. O mapa das ementas é afixado semanalmente.
3. Sempre que clinicamente justificável, poderá existir dieta personalizada.

### **Norma XXII - Atividades/ Serviços Prestados**

1. **Alojamento**

- 1.1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA, dispõe de quartos individuais, duplos e triplos; cada quarto contém cama, mesa-de-cabeceira, armário e/ou roupeiro individual e wc;
- 1.2. Cada residente poderá decorar o seu espaço com objetos pessoais de forma a criar um ambiente humanizado, respeitando os usos e costumes pessoais, desde que não sejam perturbadores à dinâmica e funcionamento do Lar Gestos de Mudança.
- 1.3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, se for esse o seu desejo. Se o sobrevivente não o desejar ou se tal não for viável será transferido para outro aposento.
- 1.4. Quando estritamente necessário, o residente poderá ser transferido de quarto, após negociação com o próprio e ou representante legal de família;

## **2. Cuidados de saúde**

- 2.1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA, dispõe de um(a) médico(a) responsável pelo acompanhamento clínico, preparado para atuar com residentes com patologia, défices físicos, neurológicos ou demenciais, e uma equipa de enfermagem que prestará os cuidados necessários de acordo com indicações médicas, sem prejuízo do acompanhamento a ser realizado pelo médico de família do utente;
- 2.2. A equipa de saúde da Instituição intervirá sempre que necessário e solicitado para a aplicação de estratégias de melhoria dos serviços e da dinâmica da Instituição;
- 2.3. O(a) médico(a) poderá sempre que necessário requisitar exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas;
- 2.4. Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias, sendo o transporte e aprovisionamento dos artigos farmacêuticos da responsabilidade da Instituição. O custo da medicação e material de enfermagem não estão incluídos na mensalidade, sendo acrescido ao valor de base da mensalidade, como despesas extras sendo descritos e seguidos dos valores respetivos;
- 2.5. A administração de medicamentos e a realização de tratamentos prescritos são da responsabilidade da equipa de saúde do LAR GESTOS DE MUDANÇA. O utente não poderá tomar qualquer medicação sem prescrição do(a) médico(a) da Instituição ou sem o conhecimento deste;
- 2.6. A Instituição garante o acompanhamento do utente em situações de comprovada emergência, sendo este serviço considerado como extra, estando o familiar



- responsável ou representante legal pelo utente avisado de imediato exceto se a emergência ocorrer entre as 24h00 e as 8h00, nesse caso será informado depois das 8h00. O Familiar responsável/representante legal poderá sempre ser avisado entre as 24h00 e as 8h00 se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite;
- 2.7. Os Familiares/representante legal do utente poderão solicitar esclarecimentos, sempre que desejarem, ao (à) médico(a) da Instituição, mediante disponibilidade deste ou marcação prévia;
- 2.8. Os atos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico no exterior da Instituição, bem como as marcações de transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame externo ficam a cargo do familiar responsável e/ou representante legal, que poderá indicar outra pessoa para acompanhar o idoso, ou solicitar a Diretora Técnica do LAR GESTOS DE MUDANÇA que esse acompanhamento seja feito por colaboradores da Instituição, sendo este serviço considerado como extra, despesa esta que será acrescentada à mensalidade do utente;
- 2.9. Todos os valores extras encontram-se tabelados, os quais são dados a conhecer ao utente e seu representante legal, sendo os mesmos atualizados no início de cada ano civil.

### **3. Alimentação**

- 3.1. São definidas como refeições: pequeno – almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
- 3.2. A dieta alimentar é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação do(a) médico(a);
- 3.3. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos devem obrigatoriamente entregá-los às colaboradoras do Lar Gestos de Mudança, que colocarão a respetiva identificação do utente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados;
- 3.4. A ementa semanal é afixada em local adequado;
- 3.5. A Direção do LAR GESTOS E MUDANÇA, no âmbito do desenvolvimento da promoção da continuidade/restabelecimento das relações familiares, sociais e culturais permite que o utente seja acompanhado numa refeição (almoço ou jantar) por dois familiares/amigos no dia do seu aniversário da responsabilidade do LAR GESTOS DE MUDANÇA. O uso de tal faculdade deverá ser comunicado à Direção com a

antecedência mínima de 15 dias à data de aniversário do utente. Poderá ser permitido um número superior de acompanhantes dessa refeição, mediante solicitação nesse sentido.

#### **4. Cuidados de Higiene**

- 4.1. As Auxiliares de Ação Direta do LAR GESTOS DE MUDANÇA asseguram os cuidados de higiene diários aos Residentes, fomentando e estimulando a sua autonomia.
- 4.2. O LAR GESTOS DE MUDANÇA determina a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas, bem como a periodicidade de mudança das mesmas, tendo em consideração o bem-estar do residente.

#### **5. Tratamento de roupas**

- 5.1. A marcação e identificação da roupa do residente é da responsabilidade do próprio, do familiar responsável ou representante legal.
- 5.2. A marcação da roupa poderá ser realizada pelo Lar Gestos Mudança, havendo lugar a pagamento extra uma única vez durante toda a estadia;
- 5.3. A limpeza e tratamento da roupa são feitos na lavandaria do LAR GESTOS DE MUDANÇA.
- 5.4. Caso os familiares/responsável legal desejem trazer ou levar roupas ou bens do utente devem solicitar a presença do(a) Encarregado(a) de Serviços Domésticos, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente.

#### **6. Atividades Ocupacionais, terapêuticas e de lazer**

- 6.1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA promove atividades ocupacionais, terapêuticas e de lazer com o objetivo de estimular e promover a adaptação, a qualidade de vida e o bem-estar físico e psicológico do residente, retardando assim o seu processo de envelhecimento.
- 6.2. Estas atividades são planeadas pelo técnico responsável pela animação socio cultural com a aprovação da Direção Técnica. Estas procuram envolver os Residentes, familiares e amigos.
- 6.3. Existe um plano mensal de atividades, aprovado em reunião da Direção do LAR GESTOS DE MUDANÇA e afixado em local bem visível.

### **Norma XXIII - Passeios ou deslocações**

1. O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do residente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades.
2. Este serviço é prestado, quando necessário ou estabelecido no Plano Individual.
3. Os Residentes que mantenham condições físicas que o permitam podem ausentar-se da ERPI, mediante autorização do familiar responsável ou representante legal. Sempre que o Residente deseje ausentar-se sem prévia autorização, deverá preencher o Termo de Responsabilidade.
4. O residente, familiar responsável ou representante legal compromete-se a comunicar períodos de ausência programados com a antecedência devida: 24h para ausências inferiores a uma semana e 5 dias para ausências superiores.
5. Nos períodos de ausência, a ERPI não assume qualquer responsabilidade sobre os acontecimentos que possam ocorrer ao residente. São exceções as saídas confinadas no Plano de Atividades da ERPI ou deslocações por motivos de saúde com acompanhamento de funcionários do LAR GESTOS DE MUDANÇA.
6. O período de ausência não implica o não pagamento ou redução da mensalidade dentro dos prazos estabelecidos.

### **Norma XXIV - Quadro de pessoal**

1. O LAR GESTOS DE MUDANÇA dispõe de quadro de pessoal que assegura a prestação de serviços 24 horas por dia, todos os dias da semana;
2. O quadro de pessoal do LAR GESTOS MUDANÇA encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com o vertido na portaria nº 67/2012 de 21 de março;
3. A seleção e recrutamento do pessoal será da responsabilidade da Direção do Lar Gestos Mudança;
4. O LAR GESTOS MUDANÇA pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados, desde que validado pela Direção Técnica.

## **Norma XXV - Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do LAR GESTOS MUDANÇA é assegurada por um Técnico com formação superior em Ciências Sociais e do Comportamento, Saúde ou Serviços Sociais, que preencha os requisitos enunciados no artigo 11º da Portaria nº 67/2012 e cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.
2. A Diretora Técnica compete, em geral, dirigir o LAR GESTOS MUDANÇA, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades, a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da ERPI, e em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes para preparação de atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.
3. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências pela Dra. Ana Alexandra Marques Pereira.

## **Capítulo IV - Direitos e Deveres**

### **Norma XXVI - Direitos e deveres dos Residentes**

O Residente e o seu representante legal de família têm o direito a:

- a) Ser tratado com respeito e dignidade por todos os profissionais do LAR GESTOS DE MUDANÇA;
- b) Ser ouvido e participar nas decisões que lhes diz diretamente respeito;
- c) Ser garantido o direito de participação na vida do LAR GESTOS DE MUDANÇA.
- d) Ver cumprido as normas do presente regulamento interno por parte da ERPI/funcionários.

O residente, e o seu representante legal de família têm o dever de:

- a) Cumprir as normas do presente regulamento, cuja cópia lhe é entregue no momento da admissão;

- b) Efetuar o pagamento da mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- c) Respeitar os horários das refeições, de forma a não prejudicar o normal funcionamento da ERPI;
- d) Informar a direção técnica quando se ausentar das instalações;
- e) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os Residentes e para um bom ambiente geral da ERPI;
- f) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza, procurando mantê-los limpos.

### **Norma XXVII - Direitos e deveres do Lar Gestos de Mudança**

- 1. A Entidade Gestora tem direito:
  - a) A exigir dos Residentes e respectivos familiares, o rigoroso cumprimento do presente Regulamento Interno;
  - b) A exigir que os seus funcionários sejam respeitados pelos Residentes e seus familiares, ou por qualquer visitante, usufruindo dos direitos consignados na Lei relativos à sua categoria profissional;
  - c) A receber pontualmente o pagamento pelos serviços prestados.
  
- 2. São deveres da Entidade Gestora:
  - a) Cumprir as normas do presente regulamento;
  - b) Desenvolver a sua atividade com zelo e responsabilidade;
  - c) Garantir a qualidade dos serviços prestados e acompanhamento adequado;
  - d) Proporcionar conforto e bem-estar aos Residentes;
  - e) Assegurar tratamento médico e promotor de saúde.

### **Norma XXVIII – Responsável**

- 1. O responsável, é o Residente ou representante de família /legal de família, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Residente;

2. Para efeitos de relação contratual o Lar Gestos de Mudança assume ligação apenas com o representante legal de família, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos.

### **Norma XXIX - Depósito e Guarda dos Bens dos Hóspedes**

1. Aquando da admissão será elaborada a relação de bens e valores que o Residente traz consigo;
2. O Residente pode fazer-se acompanhar de bens pessoais materiais e pertences que pretenda ter na sua posse;
3. O Lar Gestos de Mudança reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, os objetos entregues, para segurança, serão guardados no cofre;
4. Todos os pertences do residente são etiquetados com a sua identificação;
5. Sempre que o residente pretenda aumentar e/ou retirar bens do seu espólio, devera ser informada a direção técnica;
6. Sempre que o residente pretenda aceder aos seus pertences, comunica à Direção Técnica. Este acompanha-o, na presença de outro colaborador, regista e assinam ambos a ocorrência no Livro do Cofre. Neste registo deve constar a data e hora de abertura e encerramento do cofre.
7. Os valores e/ou objetos serão entregues, sempre que solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento do Residente.

### **Norma XXX – Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente ou seu representante legal e o LAR GESTOS DE MUDANÇA é celebrado um contrato de prestação de serviços por escrito e em duplicado, ficando um para o residente ou representante familiar ou seu representante legal e sendo o outro arquivado no processo individual do Utente.
2. Sempre que se verificarem alterações ao contrato, é elaborada uma Adenda, sujeita a aprovação de ambas as partes que passa a constar do Processo Individual do Residente.
3. Um exemplar do presente regulamento interno é entregue ao residente ou representante familiar ou seu representante legal, no ato da celebração do contrato.

### **Norma XXXI - Cessação da Presta o de Serviços**

1. O contrato pode cessar por:
  - a. Cessa o da presta o de serviços por denúncia, com aviso prévio de 30 dias;
  - b. Falecimento;
  - c. Quando o residente perturbar o bom funcionamento da ERPI. Pode ser determinada a expulsão do residente que, de forma grave e reiterada, viole qualquer das normas do presente Regulamento.
2. Em caso do Residente ou representante legal de família pretenderem cessar o contrato, ter o de comunicar por escrito a sua decisão ao Lar Gestos de Mudança com 30 dias de antecedência;
  - a. A não comunica o dentro deste prazo implicará o pagamento da mensalidade correspondente ao prazo de aviso em falta;
3. Qualquer dos outorgantes poderá cessar o contrato com justa causa, considerando-se por justa causa:
  - a. Quebra de confiança dos outorgantes;
  - b. Existência de d vidas ao Lar Gestos de Mudança, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c. Desrespeito pelas regras do Lar Gestos de Mudança, equipa técnica e demais colaboradoras.

### **Norma XXXII - Interrup o da presta o de cuidados por iniciativa do Residente**

1. O residente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido com o Lar Gestos de Mudança sempre que considere que este já não satisfaz ou não cumpre as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de altera es pessoais e/ou contextuais (ex: mudança de residência).
2. Sempre que se verificarem situa es de insatisfa o do hóspede, deve a Dire o Técnica avaliar a situa o com as diferentes partes envolvidas procurando ultrapassar as dificuldades evidenciadas

### **Norma XXXIII - Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção do LAR GESTOS DE MUDANÇA, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. A Entidade possui Livro de Reclamações Eletrónico.

### **Norma XXXIV – Livro de Registo de Ocorrências**

- Este Estabelecimento dispõe de Livro de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
- O Livro de Registo de Ocorrências é visto e rubricado todos os dias pela Diretora Técnica do estabelecimento.

### **Norma XXXV – Tratamento de Dados Pessoais**

O LAR GESTOS DE MUDANÇA, encontra-se legalmente obrigado a proceder à recolha e guarda de dados pessoais do cliente e/ou significativo, para fins de prestação de serviços e outras finalidades por lei, bem como a tratá-los, incluindo, se necessário, a sua comunicação a entidades terceiras, com o objetivo de desenvolver e cumprir os termos acordados para a prestação do serviço, e outros relacionados com a gestão administrativa.

Para as finalidades acima referidas, o Primeiro Outorgante poderá recolher e tratar os dados pessoais dos formulários necessários à formalização do contrato de prestação de serviços.

Os dados do Segundo Outorgante podem ser conservados pelos seguintes períodos:

- a. Para a finalidade de gestão administrativa, por um período mínimo de cinco anos após a cessação do presente contrato;
- b. O prazo dos respetivos dados poderá ser prolongado, por motivos de ação judicial, após a transferência dos dados às instituições judiciais ou o trânsito em julgado da sentença.

São destinatários dos dados pessoais:

1. As entidades a quem os dados devam ser comunicados por força de disposição legal ou a pedido do titular dos dados;



O Segundo Outorgante tem o direito de acesso aos seus dados pessoais, bem como à retificação, e ainda ao direito de oposição e de esquecimento, sempre que, comprovadamente, a mesma se justificar e for legalmente admissível.

Para o exercício do direito de acesso, o Segundo Outorgante tem de apresentar por escrito o pedido ao responsável pelo tratamento de dados do Primeiro Outorgante.

Cabe ao Primeiro Outorgante salvaguardar os dados pessoais relativos ao Segundo Outorgante, dando cumprimento à legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais.

O Segundo Outorgante, declara conhecer e aceitar, sem reservas, a recolha e tratamento dos seus dados pessoais pelo Primeiro Outorgante, para a finalidade da execução da sua atividade, garantindo o Primeiro Outorgante um tratamento leal e reservado dos dados que forem recolhidos, assim como o cumprimento de todos os requisitos inerentes à confidencialidade e privacidade, nos termos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

O Segundo Outorgante goza, em conformidade com a lei, dos seguintes direitos:

1. Retirar o consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos dados pessoais;
2. Opor-se à continuação do tratamento dos meus dados pessoais;
3. Solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados pessoais, o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”;
4. Apresentar queixa à Autoridade de Controlo;
5. Ser (em) informado(s), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos dados pessoais;
6. Ser(em) informado(s) sobre quais os dados pessoais em fase de tratamento e quaisquer informações disponíveis sobre a origem desses dados, por via eletrónica, caso não seja o presente documento;
7. O direito de consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos dados pessoais disponibilizados no âmbito deste consentimento, mediante comunicação, para o efeito, por escrito, remetida via e-mail para [geral@gestosdemudanca.com](mailto:geral@gestosdemudanca.com)

O Encarregado de Proteção de dados é a Diretora Técnica.

## **Norma XXXVI – Gestão de Situações de Negligência; Abusos e Maus-Tratos**

No sentido de prevenir Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos, a Diretora Técnica, deverá promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal), prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

O LAR GESTOS DE MUDANÇA, tem uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, descrita numa instrução de trabalho própria.

Todo e qualquer profissional ou utente da Entidade que detete uma situação de negligência, abusos ou maus-tratos que ocorram dentro da mesma ou fora dela envolvendo os seus utentes, deve de imediato, comunicar à a Diretora Técnica, que deverá registar a situação no Registo de Avaliação de Ocorrências.

Desta forma, qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com o procedimento definido e os mecanismos de sanção previstos:

a) Quando o colaborador é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou familiares, este deverá comunicar a ocorrência à Diretora Técnica, ou quem a substitua, com a maior brevidade possível, e escrever toda a informação numa ficha de ocorrências.

b) De acordo com a gravidade da situação, o utente e/ou familiares poderão ser repreendidos verbalmente, podendo o LAR GESTOS DE MUDANÇA, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da Diretora Técnica, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias.

c) Quando o utente é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal, por parte dos colaboradores, a Diretora Técnica, apura os factos ocorridos com o maior rigor possível, comunicando à Direção da Entidade que, em reunião, mediante a gravidade dos factos decida iniciar um inquérito de averiguações. A Direção nomeia um inquiridor e mediante o parecer deste, em reunião decide arquivar, aplicar uma advertência verbal com anotação no processo individual ou instaurar um processo disciplinar. De acordo com a gravidade dos factos apurados as sanções serão as seguintes:

Factos de menor gravidade – o colaborador terá uma repreensão verbal, com registo no processo individual;

Factos de gravidade moderada – o colaborador terá uma repreensão registada e suspensão do trabalho com perda de retribuição;

Factos de Extrema Gravidade - Despedimento sem qualquer indemnização ou compensação.

NOTA: A terceira repreensão verbal ou registada será considerada facto de extrema gravidade.

d) Quando o colaborador infringe qualquer dever previsto no Manual de Acolhimento Geral, o procedimento a adotar é o mesmo da alínea anterior;

e) Quando as situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal ocorrem entre pares, os colaboradores deverão comunicar à a Diretora Técnica, que, de acordo com a gravidade da situação, os utentes poderão ser repreendidos verbalmente, podendo ao LAR GESTOS DE MUDANÇA, em casos de extrema gravidade, mediante o parecer da Diretora Técnica e da Direção, fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias.

Nos casos em que as situações de negligência, abusos ou maus-tratos ocorridas na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, cuja gravidade o justifique, serão comunicadas às autoridades competentes (Polícia ou Ministério Público) pela Direção do LAR GESTOS DE MUDANÇA.

No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos, depois de uma ida a casa, as colaboradoras avisam de imediato a Diretora Técnica, para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Diretora Técnica, detetar que esses maus-tratos advêm da família, esta avisa a Direção do LAR GESTOS DE MUDANÇA, que comunicará às autoridades competentes (Polícia ou Ministério Público).

## **Capítulo V - Disposições Finais**

### **Norma XXXVII - Alteração ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o LAR GESTOS DE MUDANÇA deve informar e contratualizar com os Residentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Qualquer alteração ao presente regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos e para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 33/2014 de 04 de março.

### **Norma XXXVIII - Integração de omissões**

Eventuais omissões deste regulamento serão supridas pelo LAR GESTOS DE MUDANÇA tendo em consideração a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

### **Norma XXXIX - Entrada em vigor**

O presente regulamento foi atualizado com efeitos a 1 de Dezembro de 2024.

A DIREÇÃO,

---