

SOPHIA SÉNIOR RESIDENCE
REGULAMENTO INTERNO
DE ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO
(TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS CONTRATUAIS)

ÍNDICE

A. DISPOSIÇÕES GERAIS	Pág. 5
1. DENOMINAÇÃO	Pág. 5
2. TITULAR	Pág. 5
3. ENQUADRAMENTO	Pág. 5
4. LOCALIZAÇÃO	Pág. 5
5. CAPACIDADE	Pág. 5
6. TIPOLOGIA DOS QUARTOS	Pág. 5
7. ÂMBITO PESSOAL (DESTINATÁRIOS)	Pág. 5
8. OBJECTIVOS	Pág. 6
B. ORGANIZAÇÃO	Pág. 6
9. GESTÃO AUTÓNOMA	Pág. 6
10. DIRECÇÃO TÉCNICA	Pág. 6
11. RECURSOS HUMANOS	Pág. 6
C. FUNCIONAMENTO	Pág. 7
12. REGIMES DE ACOLHIMENTO	Pág. 7
13. SERVIÇOS	Pág. 7
14. ADMISSÃO	Pág. 7
14.1 REQUISITOS	Pág. 7
14.2 PEDIDO DE ADMISSÃO	Pág. 8
14.3 DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS	Pág. 8
14.4 INQUÉRITO SOCIAL E EXAME CLÍNICO	Pág. 8
14.5 DECISÃO	Pág. 8
14.6 ACOLHIMENTO	Pág. 8
15. ORGANIZAÇÃO PROCESSUAL INDIVIDUALIZADA	Pág. 9
16. PREÇOS E PAGAMENTO	Pág. 9
16.1 PREÇOS	Pág. 9
16.2 DEPÓSITO-CAUÇÃO	Pág. 10
16.3 OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO	Pág. 10

16.4 PRAZOS DE PAGAMENTO	Pág. 11
16.4.1 REGIME PERMANENTE	Pág. 11
16.4.2 REGIME TEMPORÁRIO	Pág. 11
16.5 MEIOS DE PAGAMENTO	Pág. 11
16.6 MORA	Pág. 11
16.7 PERÍODOS DE AUSÊNCIA	Pág. 12
16.8 REVISÃO DOS PREÇOS	Pág. 12
17. HORÁRIOS	Pág. 12
17.1 FUNCIONAMENTO DA PORTARIA	Pág. 12
17.2 REFEIÇÕES	Pág. 12
17.3 VISITAS	Pág. 12
D. UTILIZAÇÃO	Pág. 13
18. CONTRATO DE ACOLHIMENTO	Pág. 13
18.1 CELEBRAÇÃO DO CONTRATO	Pág. 13
18.2 LIBERDADE CONTRATUAL	Pág. 13
18.3 SUSPENSÃO DO CONTRATO	Pág. 13
18.3.1 REGIME	Pág. 13
18.3.2 FUNDAMENTOS	Pág. 14
18.4 CESSAÇÃO DO CONTRATO	Pág. 14
18.4.1 MODALIDADES DA CESSAÇÃO	Pág. 14
18.4.2 CADUCIDADE- CAUSAS	Pág. 14
18.4.3 REVOGAÇÃO	Pág. 15
18.4.4 DENÚNCIA POR INICIATIVA DO CLIENTE - REGIME	Pág. 15
18.4.5 RESOLUÇÃO	Pág. 15
18.4.5.1 RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DO CLIENTE	Pág. 15
18.4.5.1.1 REGIME	Pág. 15
18.4.5.1.2 FUNDAMENTOS	Pág. 15
18.4.5.2 RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DA FUNDAÇÃO	Pág. 15
18.4.5.2.1 REGIME	Pág. 15
18.4.5.2.2 FUNDAMENTOS	Pág. 16
19. GARANTIAS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES	Pág. 16
19.1 GARANTIAS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS HÓSPEDES	Pág. 16
19.1.1 GARANTIAS	Pág. 16
19.1.2 DIREITOS	Pág. 17
19.1.3 OBRIGAÇÕES	Pág. 18
19.1.3.1 REGRAS GERAIS DE CONDUTA	Pág. 18
19.1.3.2 NORMAS DE CONVIVÊNCIA E SEGURANÇA	Pág. 19
19.1.3.3 NORMAS DE ACOMPANHAMENTO E DE SAÍDA E RECEPÇÃO DO HÓSPEDE	Pág. 19

19.1.3.4 NORMAS DE PAGAMENTO DE SERVIÇOS E ENCARGOS	Pág. 19
19.2 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA FUNDAÇÃO	Pág. 20
19.2.1 DIREITOS	Pág. 20
19.2.2 OBRIGAÇÕES	Pág. 20
20.GUARDA E CONSERVAÇÃO DE BENS E VALORES	Pág. 20
21.GESTÃO DE NEGÓCIOS	Pág. 21
22.ACOMPANHAMENTO DE MAIORES	Pág. 21
E. DISPOSIÇÕES FINAIS	Pág. 22
23.CASOS OMISSOS E EXECUÇÃO DE NORMAS	Pág. 22
24.ENQUADRAMENTO NORMATIVO	Pág. 22
25.REVISÃO DO REGULAMENTO INTERNO	Pág. 22
26.COMUNICAÇÕES	Pág. 23
27.FORO E DOMICÍLIO CONVENCIONADOS	Pág. 23
28.ENTRADA EM VIGOR	Pág. 23
29.ANEXOS	Pág. 24


**REGULAMENTO INTERNO
DE ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO
(TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS CONTRATUAIS)**

A. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. DENOMINAÇÃO

Sophia Sénior Residence (abreviadamente, Residence)

2. TITULAR

Fundação Sophia , instituição particular de solidariedade social

3. ENQUADRAMENTO

Estrutura hoteleira geriátrica que desenvolve a sua actividade no âmbito da protecção da população idosa e dependente e da promoção da saúde, mediante a prestação de serviços diferenciados e adaptados às necessidades de cada hóspede

4. LOCALIZAÇÃO

Rua da Sofia, 150, C.P. 3000-389 Coimbra (freguesia de Santa Cruz, União das Freguesias de Coimbra, concelho de Coimbra)

5. CAPACIDADE

23 hóspedes (também, residentes ou clientes)

6. TIPOLOGIA DOS QUARTOS

13 suites individuais e 5 suites duplas

7. ÂMBITO PESSOAL (DESTINATÁRIOS)

Pessoas com 65 ou mais anos ou com idade inferior desde que a receber tratamento na unidade de saúde da Fundação Sophia que determine o alojamento na estrutura residencial ou tenham necessidade de apoio no auto-cuidado ou de satisfação das actividades da vida diária básicas

8. OBJECTIVOS

- a) Promover a autonomia individual e a saúde, com vista ao retardamento ou estabilização do processo de envelhecimento, da dependência ou da doença
- b) Incrementar a qualidade de vida e a segurança
- c) Potenciar a integração sociocomunitária e o espírito de solidariedade e entreaajuda
- d) Incentivar a afirmação pessoal e o bem-estar biopsicossocial
- e) Reforçar as competências e o bem-estar dos cuidadores informais e famílias
- f) Estimular a preservação do património arquitectónico e do meio ambiente

B. ORGANIZAÇÃO

9. GESTÃO AUTÓNOMA

A gestão da Residence compete à Sophia Social, Unipessoal, Lda., de que é sócia única a Fundação Sophia.

§ único Está reservada à Fundação Sophia a faculdade de referenciação de quatro utentes dos seus equipamentos sociais e de saúde para acolhimento na Residence em quarto duplo.

10. DIRECÇÃO TÉCNICA

À Direcção da Residence, nomeada e exonerada pela entidade gestora, cumpre orientar os serviços e zelar pelo seu bom e eficiente funcionamento, cumprindo e fazendo cumprir o disposto no presente regulamento e nas disposições legais e convencionais aplicáveis e as directivas e instruções da entidade gestora, em ordem a garantir a prossecução dos objectivos que à Residence estão fixados.

11. RECURSOS HUMANOS

Sem prejuízo da necessária e eficiente partilha de recursos com os serviços e equipamentos da Fundação Sophia, a Residence dispõe de uma equipa multidisciplinar, constituída por técnicos sociais e de saúde, profissionais de animação sociocultural, trabalhadores de apoio e dos serviços domésticos, integrando ainda colaboradores voluntários cujas acções se enquadrem no âmbito da estrutura residencial.

C. FUNCIONAMENTO

12. REGIMES DE ACOLHIMENTO

- a) Permanente, em quarto individual ou duplo
- b) Temporário, em quarto individual ou duplo

§ ún. A Residence reserva-se o direito de mudar os hóspedes de aposento, dentro da tipologia contratada, sempre que o julgue necessário, útil ou conveniente.

13. SERVIÇOS

- a) Alojamento
- b) Alimentação
- c) Higiene e conforto pessoal
- d) Tratamento de roupa
- e) Programa de animação e envelhecimento activo e saudável
- f) Programação e/ou administração de medicação
- g) Cuidados básicos de enfermagem
- h) Controlo médico periódico
- i) Apoio à organização do dia-a-dia
- j) Apoio psicossocial
- k) Cuidados de imagem
- l) Transporte e acompanhamento pessoal
- m) Outros serviços, nomeadamente, aquisição de bens e produtos, cuidados de bem-estar, assistência clínica suplementar

§1º. Os serviços serão prestados mediante apoio no auto-cuidado, se solicitado, ou realização das actividades da vida diária básicas do residente, consoante o plano de serviços base contratado.

§2º. A definição dos serviços e respectiva inclusão nos planos base ou adicionais que os residentes podem a cada momento contratar, bem assim como dos termos da respectiva prestação, é objecto do glossário do regulamento e das notas informativas a publicitar pelo meio adequado e em uso para o efeito.

14. ADMISSÃO

14.1 REQUISITOS

- a) A não apresentação de patologia incompatível com o acolhimento, o regular

- funcionamento dos serviços ou a normal vivência na Residence
- b) Nos casos de acolhimento de pessoa autónoma, a não apresentação de dependência que impeça o auto-cuidado sem necessidade de vigilância em permanência na auto-satisfação das actividades da vida diária básicas
 - c) A manifestação expressa da vontade de admissão

14.2 PEDIDO DE ADMISSÃO

Mediante apresentação de ficha de inscrição (modelo próprio), que é objecto de registo cronológico

14.3 DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

- a) Documentos comprovativos dos dados do candidato e seus representantes familiares/outros responsáveis (abreviadamente, responsáveis)
- b) Relatório médico descritivo do quadro clínico do candidato e respectivos certificados de vacinação
- c) Outros indicados como tal

14.4 INQUÉRITO SOCIAL E EXAME CLÍNICO

Destinados a verificar a adequação do acolhimento ou do plano de serviços a contratar ou contratados, a compatibilidade entre estes e o estado de saúde do candidato e respectivo grau de autonomia e/ou o eventual comprometimento do seu processo decisório autónomico, sempre que se mostrem necessários ou convenientes

§ ún. Em caso de comprometimento da autonomia de vontade do candidato, apenas serão considerados os pedidos de admissão em situação de emergência social e desde que os responsáveis promovam de imediato o suprimento da incapacidade.

14.5 DECISÃO

A decisão é da competência da entidade gestora da Residence, sob proposta da respectiva Direcção, que, no caso de decisão de admissão, deve garantir a adequação pessoal, técnica e social do acolhimento.

14.6 ACOLHIMENTO

O acolhimento na Residence pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviço, nos termos do disposto no ponto 18.1.

15. ORGANIZAÇÃO PROCESSUAL INDIVIDUALIZADA

A Residence organiza o processo individual de cada hóspede, o qual contém o registo da informação de carácter administrativo, financeiro e social e de saúde necessária à prestação de serviços e à gestão contratual, actualizada a cada momento.

§ ún. No respeito pela protecção e confidencialidade dos dados pessoais e demais direitos dos respectivos titulares, o acesso por terceiros à informação recolhida é restrito a quem para tanto se mostrar legalmente habilitado e nisso tiver interesse legítimo, nos termos da Política de Tratamento de Dados Pessoais da Fundação Sophia e das disposições legais na matéria aplicáveis.

16. PREÇOS E PAGAMENTO

16.1 PREÇOS

- §1º. A remuneração devida pelos serviços isolada ou conjuntamente prestados não inclui, salvo indicação em contrário, as despesas e demais encargos decorrentes da respectiva prestação.
- §2º. Os preços exclusivos da Residence constam das tabelas a cada momento em vigor constantes das notas informativas publicadas pelo meio adequado em uso para o efeito.
- §3º. Os preços não exclusivos da Residence constam das tabelas dos serviços da Fundação Sophia a cada momento em vigor e publicadas pelo meio adequado em uso para o efeito.
- §4º. O acordo entre as partes de preços diversos dos previstos nas tabelas ou quando os não haja previamente fixados vigora, consoante o caso, para o acto ou pelo período de tempo acordado, o qual, salvo disposição em contrário, é de 1 (um) ano para os serviços ou encargos mensais, salvo alteração anormal das circunstâncias que determinaram a fixação dos preços.
- §5º. A falta de fixação antecipada de preço para determinado serviço ou encargo não determina a respectiva gratuidade, salvo se a mesma estiver expressamente indicada.
- §6º. A solicitação da prestação de serviços e da realização de despesas ou outros encargos pressupõe que os residentes ou seus responsáveis se informaram previamente do respectivo preço, sem prejuízo do pagamento da prestação ou realização não solicitada em caso de necessidade.

§7º. O aditamento de serviços aos planos previamente contratados apenas confere o direito à sua prestação se expressamente determinado e mediante observância das condições para o efeito fixadas.

§8º. O termo de qualquer oferta ou condição especial determina a cessação da prestação dos serviços contratados, salvo se expressamente determinado o contrário e mediante observância das condições para o efeito fixadas.

§9º. A remoção, temporária ou definitiva, de serviços apenas confere o direito à redução do preço dos planos previamente contratados se a ela, razoável e justificadamente, houver lugar, sem prejuízo do direito à resolução contratual em caso de alteração anormal das circunstâncias iniciais; Em caso de modificação contratual, tem-se por tacitamente aceite a proposta escrita apresentada pela Fundação, caso a mesma não seja recusada, sob idêntica forma, no prazo de 8 (oito) dias a contar da sua comunicação ao cliente ou seus responsáveis.

16.2 DEPÓSITO–CAUÇÃO

§1º. Nos casos de acolhimento permanente e de acolhimento temporário em regime mensal com duração superior a um mês, é devido um depósito–caução no montante correspondente a 100% do preço do plano de serviços base contratado, o qual constitui adiantamento do pagamento dos serviços, mais se destinando a cobrir os danos provocados pelo cliente no âmbito da prestação de serviços.

§2º. Sempre que a caução se mostre insuficiente para garantir seja o pagamento de qualquer pagamento devido, seja o ressarcimento dos danos que destina a ressarcir, haverá lugar ao respectivo reforço.

§3º. Quando não haja lugar ao accionamento da caução, esta será deduzida no último pagamento devido.

16.3 OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO

§1º. O hóspede e seus responsáveis ficam obrigados solidariamente, entre todos, ao pagamento dos serviços, encargos e demais prestações devidas nos termos do regulamento e do contrato.

§2º. É devido o pagamento integral do plano de serviços base relativo ao mês, ou outro período contratado, no caso do acolhimento temporário, em que se verificar a cessação do contrato por motivo não imputável à Residence.

16.4 PRAZOS DE PAGAMENTO

16.4.1 REGIME PERMANENTE

a) Planos de serviços (base e adicionais)

1.º mês – Momento da admissão

Meses subsequentes – Até ao dia 8 do mês a que se referem

b) Outros serviços

Até ao dia 8 do mês seguinte ao da prestação

c) Despesas e demais encargos

Até ao dia 8 do mês seguinte ao da realização

d) Caução

Momento da admissão

16.4.2 REGIME TEMPORÁRIO

a) Planos de serviços (base e adicionais)

Momento da admissão e

Até ao dia 8 do mês seguinte ao da realização (acolhimentos em regime mensal superiores a 1 mês)

b) Outros serviços

Momento da saída ou

Até ao dia 8 do mês seguinte ao da realização (acolhimentos em regime mensal superiores a 1 mês)

c) Despesas e demais encargos

Momento da saída ou

Até ao dia 8 do mês seguinte ao da realização (acolhimentos em regime mensal superiores a 1 mês)

16.5 MEIOS DE PAGAMENTO

Por transferência bancária, preferencialmente, ou através de outro meio fixado no contrato de acolhimento

16.6 MORA

A falta culposa de pagamento pontual dos serviços, encargos ou outra prestação devida nos termos do regulamento ou do contrato determina o pagamento de uma compensação correspondente a 10% dos montantes em dívida, sem prejuízo seja do direito da Fundação Sophia à resolução

contratual, seja da aplicação de juros legais ou de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento ou no contrato.

16.7 PERÍODOS DE AUSÊNCIA

A ausência da Residence por períodos entre 10 (dez) e 30 (trinta) dias consecutivos, desde que prévia e atempadamente comunicada, confere o direito a redução de 20% do montante do plano de serviços base, sem prejuízo do disposto no parágrafo 2.º do ponto 16.3.

16.8 REVISÃO DOS PREÇOS

§1º. Em regra, os preços dos serviços, respectivos planos e encargos são objecto de revisão anual no mês de Dezembro, em função do aumento do índice de preços no consumidor, do aumento dos custos operacionais da Residence e respectiva participação nas despesas comuns do conjunto dos equipamentos da Fundação Sophia e de quaisquer outras circunstâncias que importem o incremento do custo da prestação dos serviços aos hóspedes.

§2º. A revisão produz efeitos a partir do mês seguinte ao da respectiva comunicação ao residente ou seus responsáveis.

§3º. Em caso de alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinam a fixação dos preços, estes serão objecto de revisão extraordinária.

17.HORÁRIOS

17.1 FUNCIONAMENTO DA PORTARIA

Cf. nota informativa a publicitar pelo meio adequado e em uso para o efeito

17.2 REFEIÇÕES

Cf. nota informativa a publicitar pelo meio adequado e em uso para o efeito

17.3 VISITAS

Cf. nota informativa a publicitar pelo meio adequado e em uso para o efeito

D. UTILIZAÇÃO

18. CONTRATO DE ACOLHIMENTO

18.1 CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

- §1º. Para acolhimento do hóspede na Residence, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviço, regido pelo disposto no presente regulamento, cujas normas constituem cláusulas contratuais gerais a que residente e, sendo o caso, seus responsáveis, devem aderir expressamente, sem prejuízo do disposto no ponto 18.2.
- §2º. A celebração do contrato é precedida da disponibilização do presente regulamento, sem prejuízo da prestação da demais informação pré-contratual solicitada.
- §3º. Em caso de emergência do acolhimento e desde que previamente disponibilizado o presente regulamento aos interessados, a falta de declaração de adesão escrita equivale à sua aceitação tácita a partir do momento do acolhimento, a manifestar expressamente logo que possível mediante outorga do contrato de acolhimento.

18.2 LIBERDADE CONTRATUAL

A estipulação de condições contratuais que afastem normas do presente regulamento far-se-á através da fixação, por escrito, de cláusulas particulares ou especiais.

18.3 SUSPENSÃO DO CONTRATO

18.3.1 REGIME

- §1º. A Residence pode suspender o contrato de acolhimento nos casos previstos no presente regulamento.
- §2º. A decisão de suspensão é precedida de audição do hóspede e/ou, sendo o caso, seu responsável e ao(s) mesmo(s) notificada, por escrito.
- §3º. Salvo indicação expressa em contrário, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do hóspede ou seu responsável.
- §4º. A suspensão que, por fundadas razões, determine o pagamento integral ou parcial dos planos de serviços base a que o cliente tenha aderido está limitada ao período de tempo estritamente necessário à avaliação da

possibilidade de continuação do acolhimento.

§5°. O exercício do direito de suspender o contrato de acolhimento não prejudica o direito de indemnização por danos causados à Fundação Sophia ou a terceiros.

18.3.2 FUNDAMENTOS

- a) Incumprimento culposo dos deveres dos residentes ou seus responsáveis
- b) Necessidade de cuidados especiais ou continuados de saúde que excedam o nível de diferenciação proporcionado pela Residence, por virtude de estado clínico previsivelmente transitório
- c) Necessidade de ausência da Residence por impossibilidade temporária do acolhimento, nomeadamente em caso de realização de obras de beneficiação do edificado
- d) Perturbação do bem-estar dos restantes hóspedes
- e) Lesão séria dos interesses legítimos da Residence

18.4 CESSAÇÃO DO CONTRATO

§ ún. A comunicação da cessação do contrato de acolhimento que deva ser notificada por uma das suas partes à outra segue a forma escrita.

18.4.1 MODALIDADES DE CESSAÇÃO

- a) Caducidade
- b) Revogação
- c) Denúncia (por iniciativa do cliente)
- d) Resolução

18.4.2 CADUCIDADE – CAUSAS

- a) Termo do prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário
- b) Com o óbito do hóspede e, salvo acordo em contrário, sempre que este se ausente da Residence por período superior a 60 (sessenta) dias seguidos, seja qual for o motivo determinante da ausência
- c) Necessidade de cuidados especiais ou continuados de saúde que excedam o nível de diferenciação proporcionado pela Residence, quando a situação seja insusceptível de reversão
- d) Inadaptação do residente decorridos que sejam 60 (sessenta) dias desde a admissão

e) Impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva, de a Residence desenvolver a sua actividade ou prestar os serviços contratados

§ ún. Com excepção dos casos previstos na al. a) e na 1.ª parte da al. b), a caducidade é comunicada ao residente ou seu responsável, produzindo os seus efeitos no prazo e demais termos aí referenciados.

18.4.3 REVOGAÇÃO

Por acordo entre as partes, desde que reduzido a escrito

18.4.4 DENÚNCIA POR INICIATIVA DO CLIENTE – REGIME

- a) Por comunicação do utente, ou, sendo o caso, dos seus responsáveis, dirigida à Fundação
- b) Sem necessidade de invocação de motivo
- c) Com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da cessação

§ ún. A falta da antecedência prevista na al. b) implica o pagamento do valor dos planos de serviços correspondente ao período em falta.

18.4.5 RESOLUÇÃO

Fundamentadamente e com efeitos imediatos

18.4.5.1 RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DO CLIENTE

18.4.5.1.1 REGIME

Por comunicação do utente, ou, sendo o caso, dos seus responsáveis, dirigida à Fundação

18.4.5.1.2 FUNDAMENTOS

- a) Grave ou reiterado incumprimento contratual da Fundação
- b) Alteração anormal das circunstâncias, quando não seja possível o acordo quanto à modificação do contrato segundo júzios de equidade

18.4.5.2 RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DA FUNDAÇÃO

18.4.5.2.1 REGIME

§1º. A comunicação de resolução do contrato é comunicada ao cliente e, sendo o caso, ao seu responsável.

§2º. No caso de necessidade de cuidados especiais ou continuados de saúde incompatíveis com o nível de diferenciação proporcionado pela Residence,

a resolução do contrato de acolhimento será seguida da transferência do hóspede para equipamento social ou de saúde da Fundação Sophia, consoante o caso, salvo se:

- i. Não houver vaga em tempo útil no novo equipamento;
- ii. Se verificar a inadequação do estado do residente à admissão em tais equipamentos;
- iii. Não for vontade do cliente ou, sendo o caso, do seu responsável, o acolhimento em tais equipamentos nos termos e condições para o efeito previstas.

§3º. O exercício do direito de resolver o contrato de acolhimento não prejudica o direito de indemnização por danos causados à Fundação Sophia ou a terceiros.

18.4.5.2.2 FUNDAMENTOS

- a) Incumprimento culposo grave ou reiterado dos deveres dos hóspedes ou seus responsáveis, independentemente de existência de suspensão contratual prévia
- b) Suspensão do contrato com duração superior a 60 (sessenta) dias nos casos das al. c) a e) do ponto 18.3.2
- c) Alteração anormal das circunstâncias, quando não seja possível o acordo quanto à modificação do contrato segundo juízos de equidade, aí incluída seja a remoção de serviços, seja, no caso de acolhimento de pessoa autónoma, quando deixe de o ser, mesmo que em resultado do processo natural de envelhecimento, e a modificação contratual seja incompatível com o regular funcionamento dos serviços

19. GARANTIAS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES

19.1 GARANTIAS, DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS HÓSPEDES

§ ún. Sem prejuízo dos demais previstos no presente regulamento, no contrato e nos normativos internos e externos aplicáveis, os hóspedes e/ou, consoante os casos, os seus responsáveis e visitas, são, muito especialmente, titulares das garantias, direitos e obrigações *infra* consagrados.

19.1.1 GARANTIAS

- a) Identidade pessoal, segurança e integridade física, psíquica e moral

- b) Tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à inviolabilidade da correspondência e à salvaguarda da segurança e confidencialidade da informação pessoal tratada
- c) Promoção da assistência religiosa ou espiritual que solicitem
- d) Ponderação das respectivas necessidades específicas na prestação dos cuidados
- e) Promoção da integração sociocomunitária e autonomia individual, bem como da estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento ou de dependência
- f) Apreciação das queixas e reclamações que apresentem

19.1.2 DIREITOS

- a) Prestação dos serviços contratados, salvo impossibilidade absoluta e definitiva da prestação
- b) Mobilidade, entendida como liberdade de acesso e deslocação no interior da Residence e utilização dos aposentos privativos, dos espaços comuns e respectivos equipamentos, funcionalidades e comodidades e, com excepção das zonas de serviço ou de acesso limitado e salvo interdição ou condicionamento do acesso ou utilização, nomeadamente por razões de emergência de saúde ou segurança colectiva, e no exterior, dentro do horário de funcionamento da portaria, e sem prejuízo da limitação do direito de acesso a pessoas determinadas
- c) Relacionamento social com familiares e amigos dentro da Residence e comunicação com o exterior, nomeadamente recebendo visitas, nos horários e demais termos expressos no presente regulamento, no contrato e nos normativos internos e externos aplicáveis, sem prejuízo seja do acordo de regime de visitas adequado ao estado de saúde do cliente ou ao incremento dos seus laços afectivos, seja das restrições que nomeadamente por razões de emergência de saúde ou segurança colectiva sejam impostas, seja da limitação do direito de acesso a pessoas determinadas
- d) Prestação de informações relativas às condições e termos contratuais gerais e particulares a cada momento em vigor, bem como ao

funcionamento da Residence e, designadamente, sobre os assuntos que aos clientes directamente digam respeito

- e) Sugestão e reclamação

19.1.3 OBRIGAÇÕES

19.1.3.1 REGRAS GERAIS DE CONDUTA

- a) Respeitar os valores matriciais e princípios organizacionais da Fundação e os objectivos da Residence
- b) Contribuir, na medida das suas possibilidades e em colaboração com a Residence, seus representantes e colaboradores, para a boa organização, eficiência e sustentabilidade dos serviços, o desenvolvimento harmónico da vivência na Residence e demais equipamentos e serviços da Fundação, o bem-estar geral e pessoal dos respectivos utentes e a eficaz prestação dos cuidados e ambiente adequado a tal prestação, abstendo-se de qualquer comportamento que tal possa prejudicar
- c) Disponibilizar todas as informações necessárias, úteis e convenientes a cada momento à prestação dos serviços
- d) Cumprir e fazer cumprir os horários estabelecidos
- e) Tratar com urbanidade e solicitude os colaboradores e representantes da Residence e da Fundação, restantes hóspedes e suas visitas, respeitando a reserva da intimidade privada de cada um e abstendo-se de divulgar, por qualquer meio, informações sobre os mesmos de que tome conhecimento, bem assim como abstendo-se de prejudicar a imagem da Residence e o bom nome dos seus representantes e colaboradores
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Residence, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal
- g) Recolher junto da Direcção as informações a cuja prestação têm direito, não sendo as mesmas invocáveis se obtidas com recurso a qualquer outra fonte
- h) Participar de modo activo na vida do equipamento, muito particularmente apresentando as sugestões, elogios, queixas e reclamações que julguem convenientes
- i) Comunicar atempadamente à Direcção as respectivas saídas e ausências e, bem assim, qualquer circunstância que interfira com o regular

funcionamento ou organização dos serviços ou com a normal prestação dos cuidados

- j) Manter actualizados os dados pessoais, nomeadamente para efeito de contacto em caso de necessidade e de realização de comunicações escritas

19.1.3.2 NORMAS DE CONVIVÊNCIA E SEGURANÇA

- a) Observar as normas de saúde colectiva, as prescrições médicas e as regras de higiene pessoal e habitacional a cada momento instituídas
- b) Respeitar as interdições e limitações de acesso
- c) Abster-se de usar quaisquer aparelhos ou equipamentos em moldes susceptíveis de incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno
- d) Abster-se de ser portador de qualquer arma ou objecto que, como tal, possa ser utilizado e, em geral, de objectos ou aparelhos que possam fazer perigar a segurança das pessoas e das instalações
- e) Abster-se de introduzir nas instalações, deter e ceder a terceiros, sem assentimento da Direcção, de quaisquer alimentos ou bebidas
- f) Abster-se de fumar dentro das instalações, nos locais não assinalados para o efeito, muito especialmente nos aposentos
- g) Abster-se de se fazer acompanhar de animais domésticos

19.1.3.3 NORMAS DE ACOMPANHAMENTO E DE SAÍDA E RECEPÇÃO DO HÓSPEDE

- a) Proceder ao acompanhamento sistemático dos residentes
- b) Nomear representantes familiares e/ou responsáveis
- c) Em caso de comprometimento da autonomia da vontade do residente, promover prontamente o suprimento da incapacidade
- d) Providenciar pela saída da Residence e recepção dos hóspedes em caso de suspensão ou cessação do contrato de acolhimento

19.1.3.4 NORMAS DE PAGAMENTO DE SERVIÇOS E ENCARGOS

Pagar pontualmente os serviços prestados e os encargos realizados, bem assim como as demais prestações devidas nos termos do regulamento e do contrato

19.2 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA FUNDAÇÃO

Sem prejuízo dos demais previstos no presente regulamento, no contrato e nos normativos internos e externos aplicáveis, a Fundação é, muito especialmente, titular dos direitos e obrigações *infra* consagrados.

19.2.1 DIREITOS

- a) Reconhecimento da natureza particular, autonomia, direito de livre actuação e idoneidade institucionais
- b) Recebimento dos montantes que lhe sejam devidos
- c) Cumprimento das regras gerais de conduta, normas de convivência e de segurança, normas de acompanhamento e de saída e recepção do hóspede, normas de pagamento de serviços e encargos e observância dos demais deveres dos clientes, seus responsáveis e visitas

19.2.2 OBRIGAÇÕES

- a) Garantir a prestação dos serviços contratados
- b) Assegurar o bom funcionamento da Residence e promover a prossecução dos objectivos que lhe estão fixados
- c) Promover a integração dos hóspedes na vida da estrutura residencial
- d) Prestar as informações solicitadas que se mostrem devidas, responder às queixas e reclamações apresentadas e disponibilizar o livro de reclamações, físico ou electrónico, às pessoas que o solicitem e nisso tenham interesse directo, pessoal e legítimo

20. GUARDA E CONSERVAÇÃO DE BENS E VALORES

§1º. A Residence só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.

§2º. O depósito de objectos e valores é gratuito.

§3º. A entrega e a restituição dos objectos e valores depositados são efectuadas formalmente e contra recibo.

§4º. A Residence reserva-se o direito de recusar a guarda de objectos que, pelo seu valor, obriguem ao depósito em condições de segurança de que não disponha.

§5º. No caso de o depósito ter por objecto qualquer quantia em dinheiro, a conta-corrente do cliente dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, por forma a que seja a todo o momento possível identificar o saldo e verificar a

regularidade dos movimentos de que este resulta.

- §6º. Em caso de levantamento realizado para pagamento de bens necessários ou serviços prestados, deve sempre que possível ser apensa à declaração de levantamento a documentação justificativa.
- §7º. Devem ser facultados ao interessado, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de fundos.
- §8º. Em caso de cessação do contrato de acolhimento, a devolução de bens e valores à guarda da Residence e do saldo da conta-corrente a favor do cliente será efectuada contra recibo, por solicitação do próprio, ou, no caso de óbito, do conjunto dos herdeiros habilitados.

21. GESTÃO DE NEGÓCIOS

- §1º. No caso de não estarem constituídos representantes familiares ou responsáveis, ou estes não actuem adequada e oportunamente, a Direcção assumir-se-á como gestora de negócios dos residentes que sofram de limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, para efeito de prática de actos de mera gestão corrente no interesse e por conta do cliente, nomeadamente junto da Fundação Sophia, que assegurem a continuidade da prestação dos cuidados adequados, enquanto aquele não beneficiar de medidas de acompanhamento judicialmente decretadas.
- §2º. A Direcção presta contas e informa sobre a sua gestão quando a tal solicitado pelo hóspede, ou seu representante, pela entidade gestora.

22. ACOMPANHAMENTO DE MAIORES

- §1º. Nas situações de nomeação judicial como acompanhante de utente, a Direcção, sem prejuízo da obediência aos deveres previstos no parágrafo 2.º do ponto anterior e demais deveres legais aplicáveis, deve:
- Abster-se de agir em conflito de interesses entre o acompanhado e a Fundação ou entidade gestora, cabendo-lhe, se necessário, requerer ao tribunal autorização ou adopção das medidas concretamente convenientes e devendo pedir escusa do cargo em caso de conflito que nomeadamente possa pôr em perigo ou prejudicar o normal exercício e cumprimento das suas funções e obrigações perante a Fundação ou entidade gestora e os legítimos interesses destas

- b) Prestar contas do acompanhamento à entidade gestora, nomeadamente quanto às despesas que realize na qualidade de acompanhante e enquanto Direcção

E. DISPOSIÇÕES FINAIS

23. CASOS OMISSOS E EXECUÇÃO DE NORMAS

- §1º. Os casos não previstos no presente regulamento serão resolvidos por decisão da entidade gestora.
- §2º. Cabe ainda à entidade gestora regulamentar os direitos e obrigações das partes e demais condições de organização, funcionamento e uso não previstas no regulamento ou no contrato, bem assim como emitir as normas, directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução e interpretação das respectivas normas, recorrendo, nomeadamente, por analogia ou extensão, às disposições legais e convencionais aplicáveis e aos critérios da equidade, justiça, razoabilidade, prudência e proporcionalidade e no respeito pelos demais princípios gerais do direito e valores matriciais e princípios organizacionais da Fundação Sophia.

24. ENQUADRAMENTO NORMATIVO

A Residence identifica o conjunto de normativos a cada momento em vigor que estabeleçam o regime jurídico que lhe é aplicável, bem como à sua organização, funcionamento e utilização.

25. REVISÃO DO REGULAMENTO INTERNO

- §1º. O presente regulamento, aí incluídos os seus anexos, pode ser revisto pela Fundação a todo o tempo, sob proposta da entidade gestora.
- §2º. Em caso de não aceitação das alterações produzidas pela revisão, cabe aos residentes ou, sendo o caso, dos seus responsáveis, o direito de denunciar o contrato de acolhimento no prazo de 30 (trinta) dias a contar da informação ao cliente ou seu responsável da publicitação do novo regime regulamentar, sem que tal lhes confira o direito a qualquer indemnização.
- §3º. A denúncia do contrato a que se refere o parágrafo anterior deve ainda ser

comunicada à Fundação com uma antecedência, neste caso, mínima de 15 (quinze) dias e máxima de 30 (trinta) dias, relativamente à data da cessação.

§4º. A falta da antecedência mínima prevista no parágrafo anterior implica o pagamento do valor dos planos de serviços correspondente ao período em falta, sem prejuízo do disposto no parágrafo 2.º do ponto 16.3.

26. COMUNICAÇÕES

§1º. As comunicações escritas a realizar no âmbito do contrato de acolhimento devem ser efectuadas através de meio que permita o respectivo registo e preferencialmente por correio electrónico.

§2º. As comunicações aos responsáveis dos clientes bastam-se com o envio ou entrega a um deles.

§3º. O envio de avisos e alertas pode ser realizado através de SMS ou outra plataforma de mensagens instantâneas para os números de telemóvel indicados pelo cliente e seus representantes familiares/outros responsáveis.

§4º. A actualização dos endereços de correio electrónico ou postal e dos contactos telefónicos, obrigatória a todo o tempo, tem-se por válida e eficaz quando comunicada por escrito à outra parte por correio (electrónico ou postal).

27. FORO E DOMICÍLIO CONVENCIONADOS

§5º. É competente o foro de Coimbra, com exclusão de qualquer outro, para dirimir qualquer litígio decorrente da relação contratual a que se reporta o presente regulamento.

§6º. Para efeito de citação e notificação em caso de litígio, as partes no contrato de acolhimento têm-se por domiciliadas nas moradas da sede e residências por si indicadas; Na vigência do contrato, o utente tem-se por domiciliado na morada da Residence, salvo se o acolhimento se encontrar suspenso.

28. ENTRADA EM VIGOR

§1º. O presente regulamento substitui e revoga o normativo em vigor e é aplicável aos novos acolhimentos a partir da data da sua publicitação nos locais em uso para o efeito.

§2º. Sem prejuízo do disposto no parágrafo 2.º do ponto 25, este regulamento é aplicável aos actuais residentes decorridos que sejam 30 (trinta) dias sobre a respectiva publicitação.

29. ANEXOS

- a) Glossário e Especificações
- b) Notas informativas vigentes a cada momento e a publicitar nos locais em uso referentes a:
 - i. Composição dos planos de serviços
 - ii. Preços dos planos, serviços e encargos
 - iii. Horários de funcionamento da portaria, de refeições e de visitas
 - iv. Identificação do quadro normativo aplicável

Aprovado em 21 de Março de 2022

REGULAMENTO INTERNO – GLOSSÁRIO E ESPECIFICAÇÕES –

1. CLIENTES/ HÓSPEDES/ RESIDENTES

- Utilizadores dos serviços da Residence

2. REPRESENTANTES FAMILIARES/ OUTROS RESPONSÁVEIS

- Familiares do hóspede ou pessoas a este ligadas por laço de amizade, vizinhança ou outro, responsáveis pelo mesmo perante a Residence

3. REGIMES DE ACOLHIMENTO

ACOLHIMENTO PERMANENTE

- Por período indeterminado
- Em regime mensal

ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

- Por período determinado
- Consoante a duração, em regime:
 - Diário (1 noite)
 - Semanal (7 noites)
 - Quinzenal (14 noites)
 - Mensal (1 mês de calendário)

4. SERVIÇOS

ALOJAMENTO

- Em quarto individual ou duplo, com quarto-de-banho privativo
- Inclui: Higiene e limpeza habitacional (apartamento e partes comuns)
Fornecimento e tratamento de roupa de cama e banho (substituição periódica de lençóis e toalhas)
Atendimento permanente (em período noturno, apenas chamadas de emergência)

ALIMENTAÇÃO

- Dieta equilibrada, adequada e saudável estabelecida pela Residence, sem prejuízo da observância das indicações clínicas individuais especialmente instituídas
- Inclui o fornecimento diário de:
 - 3 refeições principais: Pequeno-almoço
Almoço
Jantar

- 2 refeições suplementares: Lanche
Ceia ligeira
- Horários constantes de nota informativa
- Em caso de incapacidade ou anormal incomodidade, o serviço pode ser prestado no quarto ou outro lugar que a Residence julgue adequado e conveniente
- Refeições e suplementos alimentares especializados:
 - Serviço de aquisição prestado se solicitado ou clinicamente indicado e mediante pagamento adicional (se previsto)
 - Custo dos produtos suportado pelo cliente

HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

- Disponibilização de produtos de higiene e de conforto pessoal de uso geral e corrente
- Inclui apoio no auto-cuidado se solicitado ou prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal, consoante o plano de serviços base contratado
- Produtos que não de uso geral e corrente (nomeadamente, produtos de incontinência e especialidades medicinais):
 - Serviço de aquisição prestado se solicitado ou clinicamente indicado e mediante pagamento adicional (se previsto)
 - Custo dos produtos suportado pelo cliente

TRATAMENTO DE ROUPA PESSOAL

- Serviço de lavandaria e engomadoria
- Prestado se solicitado
- A Residence não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido arrolado
- Peças que exijam o uso de técnicas especiais de limpeza ou com especial valor patrimonial ou estimativo:
 - Devem ser antecipadamente sinalizadas pelo cliente como tal
 - A Residence reserva-se o direito de recusar a respectivo tratamento
 - Mediante pagamento adicional (se previsto)

PROGRAMA DE ANIMAÇÃO E ENVELHECIMENTO ACTIVO E SAUDÁVEL

- Programa geral de actividades de animação sociocultural, ocupação dos tempos livres e estimulação cognitiva e motora
- Excluídas as iniciativas com condições particulares de participação (definidas caso a caso)
- Inclui o acesso ao ginásio, quando aberto, para utilização dos equipamentos destinados à prática de exercício físico sem acompanhamento ou vigilância e mediante marcação prévia

CONTROLO MÉDICO PERIÓDICO DO ESTADO DE SAÚDE

- Consulta de clínica geral e familiar
- Periodicidade mensal
- Prestado se solicitado e sem prejuízo da liberdade de escolha do médico assistente
- Despesas com a aquisição de medicamentos ou outras especialidades farmacêuticas e encargos decorrentes da prestação de cuidados médicos que ultrapassem o nível definido no controlo médico periódico do estado de saúde
 - Suportadas pelo cliente

CUIDADOS BÁSICOS DE ENFERMAGEM

- Verificação e avaliação dos sinais vitais e glicémia capilar
- Periodicidade semanal
- Despesas com a aquisição de medicamentos ou outras especialidades farmacêuticas e encargos decorrentes da prestação de cuidados de enfermagem que ultrapassem o nível definido nos cuidados básicos de enfermagem
 - Suportadas pelo cliente

PROGRAMAÇÃO DE MEDICAÇÃO

- Agendamento e organização da terapêutica medicamentosa oral prescrita
- Periodicidade semanal
- Prestado se solicitado ou clinicamente indicado
- Serviço de aquisição prestado se solicitado ou clinicamente indicado e mediante pagamento adicional (se previsto)
- Custo dos produtos suportado pelo cliente

ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO

- Administração de terapêutica medicamentosa oral prescrita
- Prestado se solicitado ou clinicamente indicado e mediante pagamento adicional (se previsto)
- Serviço de aquisição prestado se solicitado ou clinicamente indicado e mediante pagamento adicional (se previsto)
- Custo dos produtos suportado pelo cliente

APOIO À ORGANIZAÇÃO DO DIA-A-DIA

- Apoio na gestão da conta-corrente do cliente e no agendamento de consultas, exames, tratamentos e outros compromissos, mediante articulação com os serviços da Fundação Sophia
- Prestado se solicitado

APOIO PSICOSSOCIAL

- Consulta com psicólogo e/ou técnico de serviço social
- Prestado se solicitado e mediante pagamento adicional

CUIDADOS DE IMAGEM

- Serviço de cabeleireiro e estética
- Prestado se solicitado e mediante pagamento adicional

TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO PESSOAL

- Acompanhamento ao exterior, com ou sem transporte em viatura automóvel, para realização de actividades da vida diária instrumentais e à prestação de cuidados de saúde, nomeadamente deslocações e comunicações a realizar pelos hóspedes ou ao seu serviço
- Prestado se solicitado e mediante pagamento adicional

4.1 PLANOS DE SERVIÇOS BASE

- Planos de serviços prestados a todos os hóspedes, definidos em função do respectivo grau de autonomia e remunerados de acordo com a duração do acolhimento e a tipologia do quarto
- Incluem os serviços e actividades contemplados nas respectivas notas informativas

Sophia Sénior

- Destinado a pessoas autónomas, capazes do auto-cuidado na realização das actividades da vida diária, ainda que com necessidade de apoio sem vigilância permanente de terceiro
- Inclui o apoio no auto-cuidado:
 - Apoio sem vigilância permanente na auto-satisfação das actividades da vida diária básicas
 - Destinado aos hóspedes autónomos
 - Prestado se solicitado

Sophia Sénior +

- Destinado a pessoas dependentes da colaboração ou vigilância permanente na realização das actividades da vida diária ou sua satisfação por terceiro
- Inclui, consoante o grau de dependência verificado, o apoio no auto-cuidado ou a realização por terceiro das actividades da vida diária básicas:
 - Prestação dos cuidados indispensáveis à satisfação das actividades da vida diária básicas, a saber, higiene e conforto, uso de instalações sanitárias, alimentação e locomoção
 - Destinado aos hóspedes dependentes

4.2 PLANOS DE SERVIÇOS ADICIONAIS

Serviços não incluídos nos planos base, prestados em função das necessidades dos clientes e dos meios técnicos e humanos disponíveis e por adesão a planos de serviços adicionais

4.3 OUTROS SERVIÇOS

Serviços não incluídos em planos de serviços (base ou adicionais), prestados com ou sem carácter de regularidade, em função das necessidades dos clientes e dos meios técnicos e humanos disponíveis e remunerados separadamente

4.4 ENCARGOS

Custo dos bens disponibilizados e despesas decorrentes da prestação dos serviços não incluídos no preço dos serviços e remunerados separadamente

Glossário do Regulamento Interno aprovado em 21 de Março de 2022