



Artigo 1º

(Âmbito de Aplicação)

O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Estrutura Residencial Para Idosos*, adiante designada por ERPI, quer ela seja desenvolvida nas instalações da ASAS Santa Joana ou noutras a designar pela entidade.

Artigo 2º

(Caracterização)

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social – ASAS de Santa Joana tem por:
 - a) missão - contribuir para a promoção social, cultural e integral dos habitantes de Santa Joana, de modo especial, mas também de outras freguesias e concelhos limítrofes, numa ótica de solidariedade humana e ajuda mútua;
 - b) visão – atingir o nível de excelência na prestação dos seus serviços; ampliar o campo de intervenção no seio da comunidade;
 - c) valores – humanização (na defesa e promoção da dignidade humana, desenvolvendo uma intervenção centrada na pessoa e na comunidade); espírito de equipa (assumir uma atitude cooperante e conjunta para atingir os objetivos a que se propõe); criatividade e inovação.
2. No exercício das suas atividades, a ASAS deverá ter sempre presente:
 - a) O conceito unitário e integral da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
 - b) Promover o bem-estar e desenvolvimento humano integral de todos os habitantes da freguesia de Santa Joana e das freguesias e concelhos limítrofes, nomeadamente pela promoção e o acesso à cultura, à saúde, ao desenvolvimento social, académico, profissional e moral;
 - c) Zelar especificamente pela igualdade de género e igualdade de oportunidades entre homens e mulheres;
 - d) Incentivar o espírito de convivência e de solidariedade social como factor decisivo à valorização integral dos indivíduos, famílias e demais grupos sociais.



Artigo 3º

(Objetivos Gerais)

1. Pretende prestar um serviço à sociedade e à família, sendo uma Instituição aberta a todos os níveis sociais, uma comunidade onde todos participam, cada um a seu modo, na vida da instituição.
2. Proporcionar aos habitantes da freguesia de Santa Joana e de outras freguesias e concelhos limítrofes a resposta social de ERPI.

Artigo 4º

(Objetivos Específicos)

A ERPI, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência e bem-estar dos indivíduos;
- b) Oferecer aos utentes desta resposta social, um espaço de vida socialmente organizado e adaptado às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social;
- c) Prestar aos utentes os cuidados de ordem física e apoio psicossocial de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, contribuindo, desta forma, para retardar o processo de envelhecimento;
- e) Prevenir o isolamento;
- f) Assegurar a satisfação das necessidades básicas;
- g) Colaborar na prestação dos cuidados de saúde.

Artigo 5º

(Princípios Orientadores)

1. Todos os idosos acolhidos na ERPI serão obrigatoriamente tratados com dignidade, cuidado, respeito e de acordo com a sua idade e necessidades especiais, promovendo uma atmosfera estimulante, sem qualquer discriminação face ao sexo, etnia, cultura, religião, deficiência, estatuto socioeconómico e, principalmente, condição física e psíquica.
2. É inteiramente proibido o exercício de qualquer tipo de violência.



Artigo 6º

(Condições de Admissão)

São destinatários da Estrutura Residencial para Idosos:

- Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos de idade, salvo exceções analisadas pela Direção;
- Pessoas em situações pontuais, decorrentes designadamente da necessidade de alojamento devido a ausência, doença, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Artigo 7º

(Processo de Inscrição)

1. A organização do processo de inscrição é da competência da Direção Técnica da resposta social de ERPI e dos Serviços Administrativos.
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e as correspondentes admissões efetuadas sempre que haja vaga.
3. Aquando da inscrição, além do preenchimento da respetiva ficha, deverão ser apresentados os seguintes documentos do utente, sob pena daquela ficar sem efeito:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Número de Identificação Fiscal (NIF);
 - c) Número de Identificação de Segurança Social (NISS);
 - d) Cartão de Utente;
 - e) No ato de inscrição, e sempre que ocorra qualquer alteração, cópia de documento de pensões e outros rendimentos e, quando se verifique, a declaração de IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação;
 - f) Comprovativos de rendimentos de capitais;
 - g) Comprovativos de rendimentos prediais;
 - h) Comprovativos de pensões provenientes de países estrangeiros;
 - i) Comprovativos de bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - j) Informação médica sobre a situação de saúde do utente; declaração em como o utente não sofre de nenhuma doença infecciosa; últimos exames realizados;
 - k) Despesas com a aquisição de medicação.



4. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar (mensalidade) no prazo máximo de 15 dias, após a data da inscrição. Caso contrário, a inscrição será anulada.
5. É obrigatória a renovação anual da inscrição, sob pena da mesma ser excluída da lista de espera.

Artigo 8º

(Critérios de Admissão e Seleção)

1. Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão de todos os idosos inscritos, esta far-se-á de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Situações sociais e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio, risco de isolamento social e situações de emergência social (25%);
 - b) Situação de dependência relativa – que, pela sua condição física ou psíquica, percam a sua autonomia (15%);
 - c) Situação de perigo e/ou negligência (15%);
 - d) Residente ou natural da freguesia de Santa Joana (15%);
 - e) Residente ou natural do concelho de Aveiro e concelhos limítrofes (15%);
 - f) Vontade expressa do utente em frequentar a resposta social (5%);
 - g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já integrados na instituição (5%);
 - h) Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio (5%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e, só em caso de empate, funcionará a antiguidade da data de inscrição.
3. Constitui ainda critério imprescindível de admissão a concordância do próprio e/ou das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da ASAS.
4. A competência para a admissão dos Utentes é da Direção ou de quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
5. Os utentes selecionados de acordo com critérios atrás referidos serão solicitados a concretizar processo de admissão numa entrevista.



6. Na eventualidade da não existência de vagas, as inscrições efetuadas passam automaticamente para uma lista de espera. Os critérios de admissão e seleção serão os referidos no ponto 1.

Artigo 9º

(Lista de Espera)

Os idosos inscritos e não admitidos constarão da lista de espera, aos quais será atribuído um número de inscrição e a sua posição será reanalisada sempre que ocorra vaga.

Artigo 10º

(Admissão)

1. A admissão efetua-se em data marcada com o utente/responsável pelo utente, acautelando a entrega prévia dos pertences, devidamente identificados (segundo a informação fornecida pela ERPI) com etiquetas – estas da responsabilidade do mesmo - e todos os documentos solicitados (ver ponto 4), meios complementares de diagnóstico, medicação prescrita e todos os objetos/produtos solicitados.
2. O processo de admissão consta da assinatura do contrato de prestação de serviços.
3. Sempre que do contrato de prestação de serviços conste, além do utente, a indicação de outro(s) responsável(eis) por este último, deve ser apresentada cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão e Número de Identificação Fiscal do(s) mesmo(s).
4. Aquando da admissão, é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos do utente:
 - a) Ficha clínica do utente, devidamente preenchida pelo médico de família/assistente/especialista;
 - b) Relatório médico, confirmando que o utente não sofre de doença incompatível com a frequência da Resposta Social;
 - c) Prescrição médica dos medicamentos, na qual conste a indicação da patologia, duração do tratamento, bem como a dose a tomar;
 - d) Declaração médica em como sofre de diabetes, hipertensão, ou outros, e se tem que seguir alguma dieta especial.
5. Toda a documentação acima mencionada, assim como aquela já entregue aquando do processo de inscrição fará parte do processo individual do utente.

Artigo 11º

(Acolhimento de novos utentes)

1. De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, a sua receção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida entre a família, a Direção Técnica e a enfermeira.
2. No primeiro dia na ERPI, a Diretora Técnica, a enfermeira e a responsável pela equipa de animação acolhem o utente, apresentando-o à equipa que prestará serviço ao mesmo, levando-o a uma visita pelas instalações, caso não o tenha feito previamente, e encaminhando-o, posteriormente, para o quarto para se poder instalar. Em momento oportuno, é apresentado aos restantes idosos e integrado em atividades que estejam a decorrer, se tal for do seu agrado.
3. Durante os primeiros 30 dias de permanência do utente na ERPI, será elaborado o Plano Individual de Cuidados (PIC), o Plano de Acolhimento (PA) e a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD). Findo este período, é elaborado pela equipa técnica, em conjunto com o utente, o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) do mesmo.

Artigo 12º

(Mensalidade)

1. Em conformidade com Despacho do Ministério do Emprego e Segurança Social de 03 de Agosto de 1993 e a Circular Normativa nº3 de 02-05-1997 da Direção Geral da Acção Social (DGAS), alterada pela Circular de Orientação Técnica nº 4, a mensalidade será estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, comprovado por documentos, e assistindo à Direção da ASAS o direito de presunção dos mesmos, nunca perdendo de vista o valor do custo real do utente nesta resposta social e pelo agregado familiar, como contrapartida do contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de determinação do montante da comparticipação familiar direta, entende-se que:
 - 1.1 Em ERPI, o agregado familiar da pessoa idosa é constituído apenas pelo próprio utente.
 - 1.2 Os rendimentos a considerar para o cálculo da mensalidade são:
 - a) Trabalho dependente;
 - b) Trabalho Independente – Rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) Pensões;



- d) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

1.3 Despesas mensais fixas: são o duodécimo das despesas anuais do agregado familiar direto, realizadas por imposição legal (IRS e descontos para a Segurança Social) por imposição contratual sobre a habitação ou com a aquisição de medicamentos.

3. O cálculo do rendimento mensal *per capita* é efetuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - D}{N}$$

em que:

RC – Rendimento *per capita* mensal

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas fixas e elegíveis anuais do ano civil anterior, sendo que se consideram: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; o valor da renda da casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; os encargos médios mensais com transportes públicos; e as despesas com aquisição de medicamentos. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas anteriormente mencionadas, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

N – Número de elementos do agregado familiar à data da admissão e/ou renovação.

- 4. As fórmulas e regras de cálculo transcritas constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho para a definição das comparticipações.
- 5. De acordo com a Circular de Orientação Normativa nº 4 de 16 de dezembro de 2015 da Direcção-Geral da Ação Social, o valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

Resposta Social	Percentagem sobre o Rendimento <i>Per Capita</i>
ERPI	75% a 90%

6. Caso o utente não seja beneficiário do complemento por dependência, é aplicada a *Escala de Barthel* (escala que avalia o nível de dependência). De acordo com o resultado obtido, as percentagens aplicadas são as seguintes:

Dependência total	Dependência Grave	Dependência Moderada	Dependência Leve	Independente
90%	85%	85%	80%	75%

- a) Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima acima referida;
- b) Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
- c) À comparticipação apurada nos termos do número três pode acrescer uma comparticipação dos descendentes e outros familiares e, para isso, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
- d) No caso de serem utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação;
- e) Após a admissão, e conforme o grau de dependência, a comparticipação familiar direta será atualizada com conhecimento do utente e/ou seu representante.
7. A ERPI não tem montante máximo de comparticipação familiar.
8. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre os dias 1 e 15 do mês a que respeita, na secretaria da ASAS, durante o horário de funcionamento da mesma, ou através de transferência bancária para o NIB 0035.0123.0013.3366.2305.0. A falta de pagamento pontual e integral da mensalidade e demais quantias implicará um acréscimo de 15% sobre as quantias em dívida, sem prejuízo dos juros de mora à taxa legal que sobre os montantes assim apurados se vencerem, até efetivo e integral pagamento. Sempre que o pagamento



da mensalidade for efetuado por transferência bancária, deverá ser entregue na secretaria o referido comprovativo ou remetido para o email geral.asas@gmail.com.

9. Nas ausências – excetuando o período de férias -, durante quinze ou mais dias consecutivos, e desde que devidamente justificadas, o utente terá direito ao desconto de 10% na mensalidade.
10. Nas ausências superiores a quinze dias, por motivo de férias, o lugar ficará garantido mediante o pagamento habitual.
11. É obrigatória a entrega anual da declaração de IRS atualizada. Uma vez solicitados os rendimentos atualizados ao utente para a determinação da mensalidade, este deverá proceder à sua entrega no prazo previsto, sob pena da mensalidade a atribuir ser fixada no valor máximo da respetiva tabela, podendo, no entanto, a mesma ser revista após a entrega dos documentos e do pedido de retificação, mas com efeitos a partir do mês seguinte à entrega dos referidos documentos.
12. A ocultação de rendimentos pode determinar a revisão da mensalidade.
13. Perante a falta de pagamento superior a trinta dias, a ASAS poderá vir a proceder a uma análise individual do caso em reunião de Direção.
14. Todos os extras (tais como fraldas, medicamentos, consultas de especialidade, consultas de urgência, taxas moderadoras, exames de laboratório e outros específicos, tratamentos de enfermagem, saídas culturais) não se encontram incluídos na mensalidade, conforme o art.º 14.

Artigo 13º

(Prestação de Serviços Integrados na Mensalidade)

Serviços integrados na mensalidade:

1. Pensão completa;
2. Alojamento;
3. Higiene pessoal;
4. Tratamento de roupa;
5. Higienização dos espaços;
6. Animação, recreação e ocupação;
7. Consultas médicas (efetuadas pelo médico da Instituição);
8. Acompanhamento pela equipa de enfermagem;



9. Preparação/Administração de medicamentos;
10. Apoio psicossocial.

Artigo 14º

(Serviços/Materiais não Integrados na Mensalidade)

Não se incluem na respetiva mensalidade:

1. Produtos de incontinência, produtos para a realização de cuidados de enfermagem e medicação e caixa de medicação (pillbox);
2. Meios complementares de diagnóstico;
3. Consultas externas, taxas moderadoras e transporte;
4. Atividades de recreio/animação que impliquem custos;
5. Produtos de higiene (champô, gel de banho, giletes, cremes, pasta dos dentes, etc);
6. Outras despesas de carácter pessoal solicitadas pelo utente/familiares e não incluídas no objeto do contrato de prestação de serviços;
7. Médico psiquiatra/neurologista, entre outras consultas de especialidade;
8. Sessões de Fisioterapia;
9. Ajudas técnicas: andarilho, canadianas, bengalas, cadeira de rodas, cinto imobilizador abdominal, entre outras. Sempre que, por parte da ASAS, haja empréstimo de ajudas técnicas ao utente, este obriga-se à sua devolução, nas mesmas condições em que aquelas lhe foram entregues. Caso se verifique qualquer dano, o utente/familiar compromete-se a entregar o equipamento reparado ou, quando tal se justifique, a adquirir um novo.
10. A aquisição do colchão anti-escaras é da inteira responsabilidade da família.
11. Seguro anual de acidentes pessoais.

Artigo 15º

(Processo Individual)

1. Todos os utentes terão dois processos devidamente organizados, a saber:
 - 1.1 O Processo Social, na Direção Técnica, que integra todas as peças processuais da admissão do utente e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente Regulamento;



- 1.2 O Processo Clínico, no Gabinete Médico, que integra todos os elementos relevantes da situação clínica do utente para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde;
2. Nos Serviços Administrativos encontrar-se-ão os dados identificativos do utente, do(s) seu(s) representante(s) e informação contabilística.
3. Todas as informações contidas nos processos estão sujeitas a sigilo profissional.
4. O utente/responsável pelo utente fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.

Artigo 16º

(Composição do Processo Individual do Utente)

1. Deverá constar no Processo Social do utente os seguintes documentos:
 - 1.1 Ficha de inscrição;
 - 1.2 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e seu(s) representante(s);
 - 1.3 Número de identificação fiscal do utente e seu(s) representante(s);
 - 1.4 Vale da pensão do utente e IRS;
 - 1.5 Número de Segurança Social do utente (NISS) e cartão de utente;
 - 1.6 Contrato de Prestação de Serviços;
 - 1.7 Dados identificativos do(s) representante(s) perante a Instituição;
 - 1.8 Dados facultados pelo utente no processo de candidatura.
 - 1.9 Dados de caracterização social do utente;
 - 1.10 Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - 1.11 Identificação e contactos de pessoas próximas do utente, em caso de emergência/necessidade;
 - 1.12 Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - 1.13 Plano de Acolhimento (PA);
 - 1.14 Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD);
 - 1.15 Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
 - 1.16 Relatórios de monitorização a avaliação do PDI;
 - 1.17 Registo de ocorrências, ausências e situações anómalas;
 - 1.18 Registo da cessação da relação contratual com indicação da data e motivo.



2. Deverão constar do Processo Clínico os seguintes documentos:

- 2.1 Ficha de dados de saúde;
- 2.2 Plano individual de saúde;
- 2.3 Notas de enfermagem;
- 2.4 Registos de sinais vitais;
- 2.5 Ficha terapêutica;
- 2.6 Registo de posicionamentos (quando aplicável);
- 2.7 Registo de controlo de glicemia e administração de insulina (quando aplicável);
- 2.8 Meios complementares de diagnóstico;
- 2.9 Comunicação de situações urgentes (quando aplicável).

Artigo 17º

(Horário de Atendimento ao Responsável pelo Utente)

A ERPI tem definido um dia, por semana, para atendimento ao responsável pelo utente, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso: segunda-feira, das 9h00 às 12h00.

Artigo 18º

(Horário de Visitas)

1. As visitas aos utentes terão o seguinte horário:
 - De segunda a domingo e feriados, das 14h30 às 18h30 – salvaguarda-se qualquer alteração que possa existir, decorrente do funcionamento interno desta resposta social.
 - Na hora do lanche (16h00 às 16h45), as famílias têm que aguardar nas salas das atividades.
2. Aquando das visitas, as famílias estão obrigadas a efetuar o registo da hora de entrada e de saída;
3. Sempre que os utentes se encontrem nos quartos, apenas poderão aceder a este espaço dois familiares de cada vez e sempre acompanhados por um funcionário, mediante disponibilidade deste último.
4. O acesso aos quartos por parte dos familiares encontra-se sempre sujeito à disponibilidade dos funcionários, para o respetivo acompanhamento.



5. A ASAS pode proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no utente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da Instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa ação.
6. Os utentes não podem receber das visitas géneros alimentares ou bebidas sem conhecimento prévio da Direção Técnica ou dos chefes de equipa. Concedida a autorização, os utentes não poderão guardar os alimentos no quarto, sendo os mesmos colocados em local próprio e solicitados sempre que os pretendam.

Artigo 19º

(Saídas e Ausências)

1. As saídas são livres e, regra geral, apenas condicionadas por indicação médica ou do responsável pelo utente.
2. Todas as saídas da ERPI têm de ser comunicadas à Direção Técnica com uma antecedência mínima de 24h, devendo ser preenchido, para o efeito, o formulário próprio, fornecido pela Instituição, com a indicação da hora de saída e hora provável de regresso, podendo a sua autorização estar condicionada a impedimentos que o justifiquem.
3. Os utentes cuja saída, por qualquer limitação física ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal só terão permissão para tal mediante a assinatura de um termo de responsabilidade por parte do(s) responsável(eis) pelo utente.
4. As saídas no âmbito da animação sociocultural serão comunicadas ao responsável pelo utente, o qual dará a sua autorização por escrito.
5. As ausências devem ser comunicadas, logo que possível, à Direção Técnica e, antecipadamente, quando previstas.

Artigo 20º

(Bens e Valores do Utente)

1. Aquando da admissão do utente é feito o levantamento dos pertences do mesmo.
2. Sempre que o utente se ausentar da Instituição e a sua saída implique o fazer-se acompanhar de pertences, como, por exemplo, peças de roupa, calçado, entre outros, deverá ser dado conhecimento de tal à Instituição. No regresso do utente, a Instituição verificará a sua entrega.



3. Durante a permanência do utente em ERPI, qualquer pertence que dê entrada na Instituição deverá ser comunicado à Direção Técnica, de modo a assegurar que o mesmo consta da lista mencionada no ponto 1.
4. A Associação não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do utente (dinheiro, ouro, relógios e outros objetos de valor). Contudo, mediante a assinatura de uma declaração, a Associação disponibiliza-se a guardar os mesmos num cofre interno.

Artigo 21º

(Alimentação)

1. A alimentação é fornecida pela ERPI.
2. Aquando da entrada do utente em ERPI, a família deverá fornecer todas as informações necessárias relativas à alimentação do mesmo, preenchendo, para o efeito, o impresso disponibilizado pela Direção Técnica, sendo da inteira responsabilidade da primeira as consequências resultantes da não transmissão dos dados.
3. A ementa, incluindo a de dieta, será afixada, semanalmente, no placard informativo junto à secretaria, de modo a ser consultada pelos utentes e seus representantes.
4. Por motivos de força maior, a ementa poderá sofrer alterações.
5. A Associação não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo utente/família.
6. Todos os alimentos provenientes do exterior devem ser comunicados Direção à Técnica ou chefe de equipa, para que, sempre que se justifique, possa ser efetuado o registo e a recolha de amostras. Caso contrário, a ASAS não se responsabiliza por qualquer consequência para o utente, decorrente de tal ato.
7. Não se aconselha a trazer bolos ou quaisquer outros alimentos e bebidas, especialmente para os diabéticos.
8. Sempre que o utente fizer anos, o bolo de aniversário será confeccionado pela Instituição. Se ofertado pela família, esta deve optar por pão de ló, sem qualquer creme.

Artigo 22º

(Saúde)

1. A Instituição privilegia a vigilância da saúde do utente por parte do médico de família. Caso a admissão do utente implique a alteração da sua zona de residência, a ASAS sugere a sua



- inscrição na Unidade de Saúde local. A alteração do médico de família é da responsabilidade do utente/responsável pelo utente.
2. Aquando da sua admissão, o utente/responsável pelo utente deve comunicar à Direção Técnica todas as informações pertinentes, relativas ao estado de saúde do primeiro, procedendo, para o efeito, à entrega de documentos comprovativos das respetivas informações clínicas, as quais serão transmitidas ao Gabinete Médico/Enfermagem, responsável pelo acompanhamento do mesmo. Quaisquer consequências resultantes da não transmissão destes dados serão da inteira responsabilidade do utente/responsável pelo utente.
 3. A Instituição conta com os serviços de um médico, para consulta gratuita dos utentes.
 4. Consultado o utente, o médico da Instituição goza da liberdade para proceder aos ajustes necessários na sua medicação, sendo dever do Gabinete médico/Enfermagem informar o responsável pelo utente de tal.
 5. Os familiares, através do(s) seu(s) representante(s), poderão ser sempre esclarecidos sobre a situação de saúde do utente, sendo que será necessário informar com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o normal funcionamento do serviço. Caso o utente manifeste vontade de manter a sua privacidade, a mesma será sempre respeitada.
 6. Aquando da entrada em ERPI, os utentes deverão proceder à aquisição da caixa de medicação (pilbox), em uso na Instituição;
 7. A ASAS compromete-se a administrar a medicação ao utente durante a sua permanência em ERPI, mediante a assinatura de um termo de consentimento informado, a ter lugar aquando da sua admissão. A administração da medicação é da competência do Gabinete Médico/Enfermagem e, na ausência dos seus técnicos, dos colaboradores da ERPI, designados pela Direção/Direção Técnica.
 8. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de medicamentos e produtos de enfermagem, dará conhecimento de tal à família por meio do preenchimento de uma requisição, que colocará no envelope identificativo do utente, e via email, devendo os mesmos ser entregues no prazo máximo de 24 horas.
 - 8.1 Em casos excecionais, a ASAS agirá em conformidade, visando sempre a saúde e o bem-estar do utente.
 9. Quando identificada a necessidade de transportar o utente para o Hospital, o representante do mesmo será imediatamente avisado, devendo deslocar-se ao local onde aquele se encontra, para acompanhamento da situação.



Artigo 23º

(Acompanhamento do Utente ao Exterior)

O acompanhamento do utente às consultas externas, realização de exames e deslocações ao hospital é da inteira responsabilidade da família, sendo obrigação da ERPI o fornecimento de informações pertinentes relativas ao estado de saúde do mesmo. Em caso de acidente ou doença súbita, e mediante parecer da Direção Técnica, o utente poder-se-á fazer acompanhar por um colaborador da ASAS, o qual regressará à instituição assim que a família se encontre presente ou logo que da prestação dos seus serviços haja necessidade.

Artigo 24º

(Transporte)

1. O transporte do utente ao exterior (consultas externas, realização de exames, deslocação ao Hospital...) é da inteira responsabilidade da família. Contudo, caso esta pretenda que o mesmo seja efetuado pela Instituição, deverá requerê-lo, por escrito, com uma antecedência mínima de 48h. O custo deste serviço encontra-se afixado de acordo com a tabela existente por zonas.
2. Salvaguarda-se que o deferimento do pedido mencionado no ponto anterior estará sempre condicionado à disponibilidade de meios por parte da Instituição.
3. O acompanhamento do utente é da inteira responsabilidade da família.

Artigo 25º

(Requisição de Produtos/Medicamentos)

1. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de produtos considerados imprescindíveis ao utente, tais como fraldas, produtos de higiene, medicamentos, produtos de enfermagem, entre outros, dará conhecimento de tal à família por meio do preenchimento de uma requisição que colocará no envelope identificativo do utente e via email.
2. Caso os produtos aos quais é feita referência no ponto anterior não sejam entregues no prazo máximo de 24 horas - após a tomada de conhecimento por parte dos familiares -, a instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, devendo estes proceder ao respetivo reembolso.

Artigo 26º

(Entrega da chave do domicílio)



Em casos excepcionais, e mediante a assinatura de um termo de responsabilidade, o utente/família pode confiar as chaves do domicílio à Instituição, não se responsabilizando esta por quaisquer danos resultantes de tal ato.

Artigo 27º

(Cessação de Prestação de Cuidados)

1. Por iniciativa do utente:

1.1 O utente pode opor-se à renovação automática do contrato de prestação de serviços, desde que o comunique por escrito à contraparte com, pelo menos, trinta dias de antecedência relativamente ao termo do mesmo.

1.2 Caso o utente rescinda unilateralmente o contrato de prestação de serviços, fica automática e imediatamente constituído na obrigação de pagar à ASAS uma indemnização correspondente a 50% das mensalidades que seriam devidas até ao termo do período em curso – sem prejuízo do pagamento das demais quantias que sejam legal e contratualmente devidas.

2. Em caso de óbito do utente, os familiares deverão dirigir-se logo que possível à ASAS para regularização das dívidas existentes.

3. Por iniciativa da ASAS:

3.1 A prestação de serviços será suspensa por deliberação da Direção da ASAS quando se verificar ultrapassado o prazo de falta de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem justificado motivo.

3.1.1. A falta de pagamento pode determinar que a Instituição promova um processo judicial.

3.2 A prestação de serviços será também interrompida caso se verifique o incumprimento culposos de disposições constantes do presente Regulamento.

4. No caso de se verificar uma mudança (interna) de resposta social, será celebrado um novo contrato de prestação de serviços.

Artigo 28º

(Óbito)

1. A ERPI deverá informar, de imediato, a família do óbito do utente.

2. É da responsabilidade do representante do utente definir a agência funerária e encaminhá-la para a ERPI.



3. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.
4. A família tem que recolher o espólio até 2 dias após o óbito. Caso não o faça, a Associação tem o direito de dar o fim que pretender ao mesmo.
5. Tratando-se de casais, quando se verifica o falecimento de um cônjuge, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para um quarto apropriado à sua nova condição.

Artigo 29º

(Direitos dos Utentes)

O utente da resposta social de ERPI tem direito:

- a) A ser tratado de igual forma, independentemente da raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou outra;
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários que garantam o seu bem-estar e qualidade de vida;
- c) Solicitar à equipa prestadora de cuidados o cumprimento de funções que são do âmbito das suas competências;
- d) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade.

Artigo 30º

(Deveres dos Utentes)

1. O utente da resposta social de ERPI tem o dever de:

- a) Manter bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral.
- b) Cumprir o Regulamento Interno da resposta social de ERPI.
- c) Zelar pelo asseio e conservação do material existente no Complexo Social, bem como participar em tarefas que estimulem o bem-estar físico e psíquico. No caso de danificação do material/equipamento existente no Complexo Social, o Utente fica obrigado ao pagamento do mesmo.
- d) Não criar conflitos nem mal-estar, de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços.
- e) Respeitar os horários das refeições, de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços.
- f) Cabe à família cooperar com a ASAS no que lhe for solicitado.

1.1 É proibido ao utente da Resposta Social de ERPI:

- a) Fumar dentro do edifício.



- b) Trazer para o estabelecimento de lar bebidas alcoólicas, objetos que sejam considerados de risco (tesouras, navalhas, canivetes, facas, armas etc.), vestuário em quantidade que se avalie desnecessária e móveis.
- c) Fazer-se acompanhar de animais domésticos.
- d) Colocar nas paredes do estabelecimento de lar quadros, estampas, etc., sem prévia autorização da Direção Técnica.
- e) Guardar no quarto qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros.
- f) Manter no quarto rádios ou televisões em funcionamento depois da hora de silêncio;
- g) Receber das visitas qualquer tipo de géneros alimentares, bebidas e vestuário, sem conhecimento prévio da Direção Técnica ou dos Chefes de Equipa.
- h) Automedicar-se.
- i) Sair da instituição, sem comunicação prévia e com a antecedência mínima de 24h.
- j) Caso o utente/familiar não cumpra com o estabelecido quanto aos itens acima mencionados, sujeita-se a sanções conforme o artigo 35º do presente Regulamento.

Artigo 31º

(Direitos da Instituição)

São direitos da ASAS:

1. Exigir do utente e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
2. Exercer os direitos decorrentes do presente Regulamento e do Contrato de Prestação de Serviços
3. Proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no utente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa ação.
4. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.

Artigo 32º

(Deveres da Instituição)

A ASAS tem o dever de:

- a) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado;



- c) Ter um inventário dos bens do utente aquando da sua admissão em ERPI e mantê-lo atualizado;
- d) Em caso de saída ou falecimento do utente, entregar os bens constantes do inventário a quem de direito;
- e) Salvaguardar os princípios éticos de responsabilidade no uso de imagem e vídeos de iniciativas socioculturais de utentes da Instituição;
- f) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento da ERPI.

Artigo 33º

(Dados pessoais, sua recolha e tratamento)

1. Encontrando-se legalmente obrigada a proceder à recolha e guarda dos dados pessoais do Utente, para fins de prestação de serviços e outras finalidades permitidas por lei, o utente/responsável por aquele deve prestar o seu consentimento à ASAS Santa Joana para que esta trate os dados pessoais relativos às suas pessoas, aceitando, ainda, que, quando necessário, coloque essa informação à disposição de terceiros, organismos públicos e quaisquer outras entidades, nos termos legais.
2. Os dados recolhidos serão mantidos na posse da ASAS Santa Joana enquanto perdurar a prestação do serviço contratualizado. Cessando a prestação do serviço contratualizado, a conservação dos dados limitar-se-á ao período que se mostre necessário ao cumprimento das obrigações legais decorrentes da referida cessação.
3. O Utente/responsável pelo mesmo goza do direito à informação, acesso e oposição aos seus dados pessoais, sendo-lhes reconhecido o direito de apresentar qualquer reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, quando entenda que ocorreu qualquer violação das normas vigentes em matéria de dados pessoais.
4. É reconhecido o direito ao Utente/responsável pelo Utente de exigir a retificação, o apagamento, o tratamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais, mediante carta registada, a dirigir ao responsável pela proteção de dados da ASAS Santa Joana.

Artigo 34º

(Avaliação)

1. O Regulamento Interno será objeto de avaliação periódica, a determinar pela Direção da ASAS.



2. A Direção Técnica deverá participar na revisão periódica do presente documento.
3. Sempre que se verificarem alterações ao Regulamento Interno, as mesmas serão comunicadas aos familiares/utentes.

Artigo 35º

(Aspetos de ordem geral)

1. O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão dos utentes.
2. A Associação reserva-se o direito de fazer cessar o contrato de prestação de serviços por justa causa, sempre que se verifique por parte do utente/familiar desrespeito pelas regras vigentes da Resposta Social de ERPI ou de normas emitidas pela Direção ou pela Equipa Técnica, que coloquem ou possam colocar em causa o bom nome e a idoneidade da Associação ou sempre que a atuação do utente/familiar importe quebra de confiança, consubstancie dívidas à Associação ou quaisquer outros factos que venham a ser considerados inaceitáveis por parte da Direção.
3. A ASAS reserva-se o direito de alertar as autoridades competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nos utentes.

Artigo 36º

(Omissões)

1. Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela ASAS serão resolvidas de acordo com a legislação aplicadas às IPSS's com este Regulamento e com o parecer da Equipa Técnica e da Direção da ASAS.
2. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção, em estreita colaboração com a Direção Técnica.

Artigo 37º

(Aprovação e Vigência do Regulamento Interno)

Este regulamento foi aprovado pela Direção em 17 de dezembro de 2018.



Índice

Artigo 1º (Âmbito de Aplicação).....	1
Artigo 2º (Caracterização)	1
Artigo 3º (Objetivos Gerais)	1
Artigo 4º (Objetivos Específicos)	2
Artigo 5º (Princípios Orientadores).....	2
Artigo 6º (Condições de Admissão).....	3
Artigo 7º (Processo de Inscrição)	3
Artigo 7º (Critérios de Admissão e Seleção)	4
Artigo 9º (Lista de Espera).....	5
Artigo 10º (Admissão)	5
Artigo 11º (Acolhimento de novos utentes)	6
Artigo 12º (Mensalidade)	6
Artigo 13º (Prestação de Serviços Integrados na Mensalidade).....	9
Artigo 14º (Prestação de Serviços não Integrados na Mensalidade).....	10
Artigo 15º (Processo Individual).....	10
Artigo 16º (Composição dos Processos Individuais dos Utentes).....	11
Artigo 17º (Horário de Atendimento ao Responsável pelo Utente)	12
Artigo 18º (Horário de Visitas)	12
Artigo 19º (Saídas e ausências)	13
Artigo 20º (Bens e Valores do Utente).....	13
Artigo 21º (Alimentação)	14
Artigo 22º (Saúde).....	14
Artigo 23º (Acompanhamento do Utente ao Exterior)	16
Artigo 24º (Transporte)	16
Artigo 25º (Requisição de Produtos/Medicamentos)	16
Artigo 26º (Entrega da chave do domicílio)	16
Artigo 27º (Cessação de Prestação de Cuidados)	17
Artigo 28º (Óbito).....	17
Artigo 29º (Direitos dos Utentes).....	18



Artigo 30º (Deveres dos Utentes)	18
Artigo 31º (Direitos da Instituição)	19
Artigo 32º (Deveres da Instituição)	19
Artigo 33º (Dados pessoais, sua recolha e tratamento)	20
Artigo 34º (Avaliação)	20
Artigo 35º (Aspetos de ordem geral)	21
Artigo 36º (Omissões)	21
Artigo 37º (Aprovação e Vigência do Regulamento Interno).....	21