



# REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL  
PARA PESSOAS IDOSAS

---

**ASSOCIAÇÃO SOLIDARIEDADE E ACÇÃO SOCIAL  
ASAS SANTA JOANA**

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### Índice

<b>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
Artigo 1º Denominação e Sede.....	4
Artigo 2º Âmbito e Aplicação.....	4
Artigo 3º Legislação Aplicável.....	4
Artigo 4º Objetivos do Regulamento .....	5
Artigo 5º Conceito e Objetivos .....	6
Artigo 6º Princípios de Atuação .....	6
Artigo 7º Destinatários .....	7
Artigo 8º Serviços, Atividades e Cuidados.....	7
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA.....</b>	<b>8</b>
Artigo 9º Condições de Admissão .....	8
Artigo 10º Candidatura .....	9
Artigo 11º Critérios de Priorização.....	10
Artigo 12º Gestão da Lista de Espera.....	10
<b>CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>11</b>
Artigo 13º Determinação da Comparticipação Familiar Mensal .....	11
Artigo 14º Cálculo de Rendimento Per Capita.....	12
Artigo 15º Conceito de Agregado Familiar.....	12
Artigo 16º Regulamento do Agregado Familiar .....	13
Artigo 17º Despesas Fixas do Agregado Familiar .....	15
Artigo 18º Prova de Rendimentos e Despesas Fixas .....	15
Artigo 19º Montante Máximo da Comparticipação Familiar Mensal .....	15
Artigo 20º Determinação da Comparticipação de Descendentes e Outros Familiares .....	16
Artigo 21º Redução da Comparticipação Familiar Mensal .....	17
Artigo 22º Revisão da Comparticipação Familiar Mensal.....	17
<b>CAPÍTULO IV – PROCESSO DE ADMISSÃO.....</b>	<b>18</b>
Artigo 23º Admissão.....	18
Artigo 24º Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....	18
Artigo 25º Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal .....	19
Artigo 26º Acolhimento de Novos Residentes .....	20
Artigo 27º Processo Individual do Residente.....	21
Artigo 28º Processo Individual de Saúde do Residente .....	22
Artigo 29º Plano Individual de Cuidados.....	22
Artigo 30º Cessação de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....	22

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

<b>CAPÍTULO V – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>23</b>
Artigo 31º Instalações .....	23
Artigo 32º Horário de Funcionamento.....	24
Artigo 33º Atividades/Serviços Prestados.....	24
Artigo 34º Horário de Atendimento ao Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal .....	28
Artigo 35º Visitas .....	28
Artigo 36º Saídas .....	29
Artigo 37º Procedimento de Emergência.....	30
Artigo 38º Depósito e Guarda de Bens dos Residentes .....	30
 <b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....</b>	 <b>31</b>
Artigo 39º Direitos e Deveres das Pessoas Residentes .....	31
Artigo 40º Proibições das Pessoas Residentes .....	32
Artigo 41º Direitos e Deveres do Familiar/Pessoa de Referência ou Representante Legal ..	32
Artigo 42º Direitos e Deveres da ASAS Santa Joana.....	33
 <b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	 <b>34</b>
Artigo 43º Quadro de Pessoal.....	34
Artigo 44º Recolha e Tratamento de Dados Pessoais .....	34
Artigo 45.º Utilização de Imagem.....	34
Artigo 46º Donativos e Ofertas.....	35
Artigo 47º Livro de Reclamações .....	35
Artigo 48º Livro de Ocorrências .....	35
Artigo 49º Livro de Elogios.....	35
Artigo 50º Negligência e Maus Tratos .....	36
Artigo 51º Integração de Lacunas.....	36
Artigo 52º Resolução Alternativa de Litígios de Consumo .....	36
Artigo 53º Casos Omissos .....	36
Artigo 54º Alterações ao Presente Regulamento .....	37
Artigo 55º Entrada em Vigor .....	37

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **ARTIGO 1º**

##### **DENOMINAÇÃO E SEDE**

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social – ASAS Santa Joana, doravante designada por ASAS Santa Joana, é uma associação reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos.
2. A ASAS Santa Joana rege-se pelos princípios que orientam as IPSS no âmbito dos serviços e equipamentos sociais de apoio prestado à família, regulado pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro e subsequentes alterações legislativas.
3. A ASAS Santa Joana encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social em 10/02/1994, sob o número 18/94, a fls. 178, no livro 5 das Associações de Solidariedade Social, com o número de identificação fiscal 503 381 241.
4. A ASAS Santa Joana situa-se no Caminho da Grinelândia, na freguesia de Santa Joana, concelho e distrito de Aveiro.

##### **ARTIGO 2º**

##### **ÂMBITO E APLICAÇÃO**

1. O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Estrutura Residencial Para Idosos*, adiante designada por ERPI.
2. O Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro para a resposta social ERPI vigora desde 19 de dezembro de 2012 e a sua última revisão ocorreu a 29 de setembro de 2015.
3. A capacidade máxima da ERPI é de 32 utentes, determinada em sede de Acordo de Cooperação.
4. Dos trinta e dois lugares, seis não são comparticipados financeiramente pela Segurança Social.

##### **ARTIGO 3º**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O presente Regulamento Interno tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento desta resposta social e rege-se:

- a) Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do Decreto-Lei nº172-A de 14 de novembro de 2014 e em conformidade com o Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- b) Portaria n.º67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas.
- c) Portaria n.º218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º196-A/2015 de 1 de julho: define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- d) Compromisso de Cooperação em vigor.
- e) Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- f) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho), que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS's, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- g) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- h) Lei n.º 349/2023 de 13 de novembro, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- i) Circulares de Orientação Técnica, acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.

### **ARTIGO 4º**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Integrar um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos residentes, pormenorizando os direitos e deveres dos residentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
- c) Promover a participação ativa dos residentes e seus familiares.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 5º**

#### **CONCEITO E OBJETIVOS**

1. Considera-se Estrutura Residencial para Pessoas Idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. São objetivos da resposta social de ERPI:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
  - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
  - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais, visando combater o isolamento;
  - d) Potenciar a inclusão social;
  - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
  - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
  - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia a dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
  - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
  - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal.

### **ARTIGO 6º**

#### **PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- e) Participação, conforme vontade do residente, e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

### **ARTIGO 7º**

#### **DESTINATÁRIOS**

São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas 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) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento, decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **ARTIGO 8º**

#### **SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. A ERPI assegura a prestação de um conjunto de atividades e cuidados, incluídos na comparticipação familiar, designadamente:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
  - i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
  - j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A ERPI permite ainda a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação do seu familiar/pessoa de referência ou representante legal.
3. Visando a melhoria da qualidade de vida do residente e desde que adequados às necessidades e interesses do mesmo, a ERPI pode, ainda, assegurar outros serviços e cuidados, não incluídos na participação familiar, de acordo com o preçário que se encontra afixado nas instalações da ASAS:
- a) Sempre que possível, acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, nos termos do art.º 33, número 2, alínea a).
  - b) Cuidados de bem-estar, nos termos do art.º 33, número 2, alínea b).
  - c) Cedência de ajudas técnicas, nos termos do art.º 33, número 2, alínea c).
4. O preçário referido no ponto anterior será revisto sempre que se justifique, sendo as respetivas alterações comunicadas ao residente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE CANDIDATURA**

#### **ARTIGO 9º**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão em ERPI:

- a) Pessoas idosas de ambos os sexos em situação de dependência ou não, a partir dos 65 anos;
- b) Vontade expressa da pessoa em ser admitida;
- c) Poderão ser admitidas pessoas de outras idades, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento o justifique;
- d) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- e) Ter efetuado a inscrição e proceder à entrega, no prazo estipulado, de todos os documentos solicitados, descritos no art.º 10, número 2, do presente Regulamento;
- f) Não são admitidas pessoas cuja problemática ultrapasse o âmbito de competências da resposta social.

### **ARTIGO 10º**

#### **CANDIDATURA**

1. A candidatura para integração em ERPI é aceite ao longo do ano.
2. A candidatura pode ser efetuada presencialmente, na Secretaria da ASAS Santa Joana (das 9h00 às 12h30 e das 14h30 às 18h00, de segunda a sexta-feira), ou por email ([erpi@asassanta joana.pt](mailto:erpi@asassanta joana.pt)), através do preenchimento de uma ficha de candidatura, devendo o candidato fazer prova das declarações prestadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do/a familiar/pessoa de referência ou, quando exista, do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do/a familiar/pessoa de referência ou, quando exista, do representante legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do/a familiar/pessoa de referência ou, quando exista, do representante legal;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - e) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do candidato e do agregado familiar;
  - f) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar:
    - Renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
    - Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
    - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
  - g) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar, referente a renda da casa ou valor da prestação mensal devido pela aquisição da habitação própria;
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no prazo máximo de 15 dias, sob pena de anulação da candidatura.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, a candidatura deverá ser formulada por familiar/pessoa de referência ou representante legal que assuma a responsabilidade de internamento.
5. Salvaguarda feita a motivos de saúde pública e a outros que o justifiquem, o candidato poderá solicitar uma visita geral às instalações da ERPI, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.
6. É realizada uma seleção dos candidatos de acordo com os critérios de seleção e priorização de candidaturas, estabelecidos no art.º 11, número 1, do presente Regulamento.
7. No caso de inexistência de vaga, a candidatura passa a integrar uma lista de espera.

### **ARTIGO 11º**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
  - a) Pessoas e grupos, social e economicamente, mais desfavorecidos; (24%)
  - b) Situação de dependência relativa – que, pela sua condição física ou psíquica, perca a sua autonomia; (16%)
  - c) Situação de perigo e/ou negligência; (15%)
  - d) Residente ou natural da freguesia de Santa Joana; (14%)
  - e) Residente ou natural do concelho de Aveiro e concelhos limítrofes; (13%)
  - f) Vontade expressa do candidato em frequentar a resposta social; (7%)
  - g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já integrados na instituição; (6%)
  - h) Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio. (5%)
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.

### **ARTIGO 12º**

#### **GESTÃO DA LISTA DE ESPERA**

1. Todas as candidaturas ficam em lista de espera, caso não seja possível a sua integração imediata.
2. A candidatura tem a validade de 12 meses, findos os quais será eliminada.
3. Caso o candidato mantenha interesse em integrar novamente a lista de espera, terá de efetuar nova candidatura.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

4. A lista de espera é atualizada anualmente, ou sempre que necessário, através do contacto telefónico com os candidatos no sentido de atualizar a sua posição ou retirada da lista.
5. A atualização da lista de espera é feita com base na aplicação dos critérios de priorização referidos no art.º 11.
6. São critérios para a retirada da lista de espera:
  - a) Recusa expressa do candidato para a sua integração institucional;
  - b) Integração noutra Instituição;
  - c) Integração noutra resposta social;
  - d) Óbito do candidato;
  - e) Falsas declarações.
7. A lista de espera é também revista sempre que surge uma vaga.
8. Sempre que o candidato pretenda conhecer a sua posição em lista de espera será informado do número de candidaturas à data da última atualização da lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

#### **ARTIGO 13º**

#### **DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolve a resposta social de ERPI e aplicam-se a residentes abrangidos pelo acordo de cooperação, celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Instituto da Segurança Social, I.P..
2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos de ERPI, determinado em função da percentagem aplicada sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do residente.
3. Quando, no momento da admissão, o residente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
4. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
5. Caso o residente não seja beneficiário do complemento por dependência, é aplicada a *Escala de Barthel* (escala que avalia o nível de dependência) avaliada pela equipa de enfermagem e Diretor/a Técnico/a. De acordo com o resultado obtido na escala, as percentagens aplicadas são as seguintes:

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

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

6. À participação apurada nos termos do número 2 do presente artigo, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, definida de acordo com o art.º 20 deste Regulamento.
7. No caso de se tratar de residente não abrangido pelo Acordo de Cooperação, a participação familiar é de livre fixação, tendo por base o valor de referência do ano anterior.

### ARTIGO 14º

#### CÁLCULO DE RENDIMENTO *PER CAPITA*

De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

RC= Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = número de elementos do agregado familiar

### ARTIGO 15º

#### CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

1. Para o cálculo da participação familiar definida no art.º 13, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social de ERPI.
2. Para o cálculo da participação familiar dos descendentes e outros familiares, definida no art.º 20, considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- d) Tutores e pessoas a quem o residente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo residente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao residente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1 Para efeitos de composição do agregado familiar, estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

### **ARTIGO 16º**

#### **RENDIMENTO DO AGREGADO FAMILIAR**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De 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) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado, é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do número 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  - 1.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 17º**

#### **DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### **ARTIGO 18º**

#### **PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS FIXAS**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no n.º 1, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### **ARTIGO 19º**

#### **MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o valor de referência verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

2. O disposto no número anterior não se aplica à resposta social ERPI tendo em conta que para a mesma não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.
3. O valor de referência é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

### **ARTIGO 20º**

#### **DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DE DESCENDENTES E OUTROS FAMILIARES**

1. À comparticipação familiar definida no artigo 13.º acresce uma comparticipação de descendentes ou de outras pessoas vinculadas à prestação de alimentos.
2. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, 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 a emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
3. O apuramento da capacidade económica de cada agregado familiar é efetuado mediante a análise dos documentos comprovativos, definidos nos artigos 16.º, 17.º e 18.º do presente Regulamento, e em consonância com o disposto no regulamento das comparticipações familiares, anexo à Portaria n.º 196-A/2015, alterada e republicada pela Portaria n.º 218D/2019 de 15 de julho.
4. O cálculo da comparticipação de descendentes e outros familiares é apurado de acordo com:

$$D = A - B - C \text{ sendo que}$$

- (A) Valor máximo de referência definido em sede de compromisso de cooperação
  - (B) Comparticipação financeira da segurança social por residente
  - (C) Comparticipação familiar do residente
  - (D) Comparticipação dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas à prestação de alimentos
5. Em qualquer momento, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação de descendentes e outros familiares, designadamente o rendimento *per capita* mensal, pode a mesma ser revista, sendo aplicados retroativos à data da produção de efeitos da alteração.
  6. Sempre que, mediante solicitação do agregado familiar, através da exposição por escrito da sua situação socioeconómica, se conclua pela onerosidade do encargo com a comparticipação de descendentes e outros familiares, a mesma pode ser reduzida mediante deliberação da Direção.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 21º**

#### **REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um membro do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.
2. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência (férias ou doença) devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
3. Sempre que através da análise da situação socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, após deliberação da Direção, a mesma pode ser reduzida, dispensada ou suspenso o respetivo pagamento.

### **ARTIGO 22º**

#### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. A revisão da comparticipação familiar ocorrerá anualmente, no mês de julho, devendo o residente entregar, para o efeito, até ao dia 15 deste mês, os documentos atualizados (IRS, respetiva nota de liquidação e declaração da Segurança Social), 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.
2. As comparticipações atualizadas entram em vigor no dia 01 de setembro, após assinatura de adenda ao contrato de prestação de serviços.
3. Em qualquer momento, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição das comparticipações, designadamente do rendimento *per capita* mensal, podem as mesmas ser revistas.
4. A ocultação de rendimentos pode determinar a revisão da mensalidade, nos termos do art.º 18, número 2.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

##### **ARTIGO 23º**

##### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a de ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão. Esta proposta é baseada num parecer técnico que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes de Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção ou quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao candidato, o qual será solicitado a concretizar processo de admissão através de uma entrevista.
4. Aquando da admissão, o residente deve apresentar os seguintes documentos:
  - a) Informação sobre o seu estado de saúde (doenças crónicas, medicação);
  - b) Declaração assinada pelo próprio ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, pelo representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual.
  - c) Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual.
6. É definido com o residente ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal a lista de material de uso pessoal que se compromete(m) a fornecer e indicada a numeração atribuída para identificação da roupa, tendo o responsável pelo cliente de proceder à sua compra numa retrosaria e proceder à respetiva marcação.
7. O residente e/ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.

##### **ARTIGO 24º**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. É celebrado um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados entre a ASAS Santa Joana, o residente e/ou o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, o

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

representante legal, do qual deve constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar ao residente, que se encontram incluídos na mensalidade, sendo o contrato alterado em função da evolução das necessidades.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal e é arquivado outro no processo individual.
3. No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue ao residente, familiar/pessoa de referência ou representante legal exemplar do Regulamento Interno.
4. No momento da celebração do contrato de prestação de serviços, é cobrado o adiantamento de uma mensalidade, como caução.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. Sempre que o contrato cessa, o residente fica sujeito a nova candidatura.

### **ARTIGO 25º**

#### **PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao 10.º dia do mês em curso, na secretaria da ASAS Santa Joana, durante o horário de funcionamento da mesma, ou através de transferência bancária para o NIB 0035.0123.0013.3366.2305.0. Sempre que efetuado por transferência bancária, solicita-se que:
  - a) no descrito da respetiva transferência, sejam indicados os primeiro e último nomes do residente;
  - b) sempre que possível, o cliente proceda ao envio do referido comprovativo por email para [secretaria@asassanta joana.pt](mailto:secretaria@asassanta joana.pt).
2. Ultrapassado o prazo de pagamento definido no número anterior, será aplicada uma coima de 5,00 €/dia.
3. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço a partir da data de admissão.
4. O pagamento dos serviços/cuidados complementares mencionados no número 3 do art.º 8 deverá ser efetuado aquando do pagamento da comparticipação familiar.
5. O desconto devido por ausências justificadas é deduzido na comparticipação familiar do mês seguinte.
6. Em caso de falecimento do residente, o pagamento da comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de serviço.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

7. Em caso de desistência ou falecimento do residente, o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal deve dirigir-se à Secretaria no sentido de regularizar os valores em débito até à data.
8. Em caso de falecimento ou desistência, os pagamentos efetuados não são reembolsáveis.

### **ARTIGO 26º**

#### **ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES**

1. O acolhimento de novos residentes é baseado no estabelecimento de relações de proximidade e no acompanhamento nas diversas fases da sua adaptação, visando a sua cabal integração. No primeiro dia da prestação dos serviços, estará presente a equipa técnica, composta pelo/a Diretor/a Técnico/a de ERPI, o/a enfermeiro/a e o/a animador/a sociocultural.
2. O acolhimento de novos residentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa responsável, nomeadamente as ajudantes de ação direta, que articularão com o cliente;
  - b) Apresentação do espaço que o residente vai frequentar (caso não o tenha feito previamente);
  - c) Informação sobre as regras de funcionamento da resposta social e sobre aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - d) Gestão, adequação e monitorização dos primeiros serviços prestados;
  - e) Avaliação das reações do cliente;
  - f) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - g) Envolvimento, sempre que possível, da família ou pessoa próxima na integração do residente.
  - h) Realização do inventário dos bens do cliente em impresso próprio;
3. O período de acolhimento é um período de adaptação, acordado com o residente, a família/pessoa de referência ou representante legal e não pode ultrapassar os 30 dias.
4. Durante os primeiros 30 dias de permanência do cliente 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 cliente, o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) do mesmo.
5. Se, durante o período estabelecido, o residente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurando superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição quer ao residente, de rescisão do contrato.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

6. Durante a permanência do residente 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 número 2, alínea h).
7. A ASAS Santa Joana não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do residente (dinheiro, ouro, relógios e outros objetos de valor). Contudo, mediante a assinatura de uma declaração e registados todos os bens dos residentes em documento para o efeito, a Associação disponibiliza-se a guardar os mesmos num cofre interno.

### **ARTIGO 27º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE**

1. Do processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares/pessoas de referência;
  - d) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - f) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - g) Plano individual de cuidados (PIC);
  - h) Identificação e contacto do médico assistente;
  - i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - k) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção, à Direção Técnica e aos Serviços Administrativos de forma a garantir a sua confidencialidade.
3. O residente e o familiar/pessoa de referência ou, quando exista, o representante legal poderão ter conhecimento da informação constante do Processo Individual.
4. Nos Serviços Administrativos encontrar-se-ão os dados identificativos do residente, do seu familiar/pessoa de referência ou, quando exista, do seu representante legal e informação contabilística.
5. Todas as informações contidas no Processo Individual estão sujeitas a sigilo profissional.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 28º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DE SAÚDE DO RESIDENTE**

1. O cliente terá também um Processo Individual de Saúde, que integra todos os elementos relevantes da sua situação clínica para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde
2. O Processo Individual de Saúde do residente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. O Processo Individual de Saúde é atualizado sempre que se verifiquem alterações relevantes.

### **ARTIGO 29º**

#### **PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS**

1. O Plano Individual de Cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem legalmente a represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

### **ARTIGO 30º**

#### **CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados cessa:
  - a) Por iniciativa do residente ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal:
    - i. A cessação produz efeitos após 30 dias, contados a partir da data de entrega do impresso preenchido para o efeito, disponível na Instituição, e que poderá ser solicitado à Direção Técnica da resposta social;
    - ii. Caso o residente rescinda unilateralmente o contrato de prestação de serviços, fica automática e imediatamente constituído na obrigação de pagar à ASAS

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

Santa Joana 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.

iii. Mediante análise e deliberação por parte da Direção, o residente poderá, em situações excecionais, ser dispensado do pagamento da percentagem referida no ponto anterior.

b) Por iniciativa da ASAS Santa Joana

i. Se verificar a prestação de falsas declarações aquando do processo de admissão;

ii. Por ausência de pagamento da comparticipação familiar superior a sessenta dias, sem justificado motivo;

iii. Sempre que o residente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de cessar o contrato é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências para apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos.

iv. A cessação do contrato por iniciativa da ASAS Santa Joana produz efeitos após 30 dias, contados a partir da comunicação, por escrito, da decisão ao residente e ao familiar/pessoa de referência ou, quando exista, ao representante legal.

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

2. O contrato de prestação de serviços extingue-se em caso de cessação do Acordo de Cooperação celebrado entre a ASAS Santa Joana e o Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social.

## **CAPÍTULO V**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **ARTIGO 31º**

#### **INSTALAÇÕES**

1. A ERPI desenvolve-se na ASAS Santa Joana, sediada em Caminho da Grinelândia, Santa Joana, sendo a ERPI composta pelas seguintes áreas funcionais:

a) Receção;

b) Direção, serviços técnicos e administrativos;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- c) Instalações para o pessoal;
  - d) Convívio e atividades;
  - e) Refeições;
  - f) Alojamento;
  - g) Cozinha e lavandaria;
  - h) Serviços de enfermagem;
  - i) Serviços de apoio.
2. O alojamento é feito em quartos individuais, duplos e/ou de casal.
3. Tratando-se de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido, caso se justifique, para um quarto apropriado à sua nova condição.
4. Poderá existir mudança de quarto sempre que se justificar, nomeadamente por doença, incompatibilidade de personalidade ou outro motivo que o fundamente, sempre em prol do bem-estar do residente.

### **ARTIGO 32º**

#### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

A ERPI da ASAS Santa Joana funciona ininterruptamente todo o ano, incluindo feriados e fins de semana.

### **ARTIGO 33º**

#### **ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

1. Para a prossecução dos seus objetivos, a ERPI proporciona um conjunto diversificado de serviços, incluídos na mensalidade, nomeadamente:
- a) Alimentação
    - i. É servida alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas.
    - ii. Salvo situações excecionais justificáveis, as refeições são servidas no refeitório, de acordo com os seguintes horários:
      - Pequeno-almoço – das 8h00 às 10h00
      - Almoço – das 12h00 às 13h00
      - Lanche – das 16h00 às 16h30
      - Jantar – das 18h00 às 19h30 ou 19h00 às 20h00 (ajustado ao horário sazonal)
      - Suplemento e reforço – 22h00

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- iii. Estes horários poderão ser pontualmente alterados, não só devido a eventuais situações que surjam com o cliente e devidamente justificadas, como a atividades internas e/ou externas da Instituição.
  - iv. A ementa, incluindo a de dieta, será afixada, semanalmente, no *placard* informativo junto à Secretaria, de modo a ser consultada pelos residentes e seu familiar/pessoa de referência ou representante legal.
  - v. Por motivos de força maior, a ementa poderá sofrer alterações.
  - vi. As ementas são elaboradas semanalmente pela responsável do setor, em colaboração com as cozinheiras, e têm em conta uma alimentação rica e equilibrada.
  - vii. A alimentação será ajustada a alergias, intolerâncias alimentares, consistência e/ou à necessidade de dieta desde que prescritas por um profissional de saúde (médico ou nutricionista).
- b) Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem
- i. Os cuidados de higiene são prestados de acordo com o estabelecido no Plano Individual de Cuidados e objeto de registo;
  - ii. As colaboradoras incentivam o residente ao autocuidado, estimulam a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;
  - iii. A instituição comunicará ao familiar/pessoa de referência ou representante legal a necessidade de utilização de fraldas ou outros artigos/ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do residente e à manutenção de cuidados de higiene.
  - iv. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de fraldas e/ou outros produtos, dará conhecimento de tal à família via email ou telefonicamente. Após a tomada de conhecimento, o/a familiar/pessoa de referência ou representante legal deverá proceder à sua entrega prazo máximo de 24 horas. Caso contrário, a Instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, devendo aquele proceder ao respetivo reembolso.
- c) Higiene dos espaços
- i. Os espaços são higienizados diariamente.
- d) Atividades
- i. São promovidas atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- ii. São promovidas outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
  - iii. São promovidas atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - iv. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa de ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
  - v. É do residente a decisão de participação nas atividades previstas.
- e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária
- i. As equipas de trabalho apoiam os residentes no desempenho das atividades da vida diária, promovendo a sua autonomia e respeitando a sua privacidade.
- f) Assistência Médica e de Enfermagem
- i. A Instituição privilegia a vigilância da saúde do cliente por parte do médico de família. Caso a admissão do cliente 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 cliente/responsável pelo cliente.
  - ii. Os serviços médicos da ASAS contam com um médico e o serviço de enfermagem.
  - iii. O médico da Instituição goza da liberdade para proceder aos ajustes necessários na medicação do residente, cabendo ao Gabinete Médico/Enfermagem informar o/a familiar/pessoa de referência ou representante legal de tal.
  - iv. As consultas de especialidade realizam-se através do Serviço Nacional de Saúde. Sempre que o cliente optar por médico de clínica geral ou de especialidade fora deste serviço, será responsável pelo pagamento das respetivas despesas.
  - v. O material de enfermagem (pensos, sondas, seringas de alimentação, agulhas, cremes...) não se encontra incluído na comparticipação familiar mensal.
  - vi. O internamento em clínicas particulares, intervenções cirúrgicas ou tratamentos de fisioterapia, ou outros, ficam ao encargo do residente.
  - vii. Em caso de acidente ou doença súbita, o residente poder-se-á fazer acompanhar ao Hospital por um colaborador da ASAS, o qual regressará à Instituição assim que a família se encontre presente ou logo que a ASAS tenha necessidade da prestação dos seus serviços.
- g) Administração da Medicação Prescrita (PIM)
- i. A aquisição da medicação prescrita não se encontra incluída na comparticipação familiar mensal.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- ii. A ERPI só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica;
- iii. A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração e o modo de atuação em situações de emergência relativa a possíveis efeitos secundários da toma dos medicamentos em causa.
- iv. 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.
- v. Para uma melhor organização interna, a preparação da medicação é efetuada semanalmente, em blister próprio, pela farmácia contratualizada com a Instituição, de acordo com prescrição validada por profissional de saúde. Este procedimento é adotado com todos os residentes integrados em ERPI.
- vi. Sempre que a instituição verifique a necessidade de solicitar a aquisição de medicamentos, produtos de enfermagem, entre outros, dará conhecimento de tal à família via email ou telefonicamente. Após a tomada de conhecimento, o familiar/pessoa de referência ou representante legal deverá proceder à sua entrega prazo máximo de 24 horas. Caso contrário, a Instituição reserva-se o direito de diligenciar a sua aquisição, devendo aquele proceder ao respetivo reembolso.

### **h) Tratamento de Roupas**

- i. Este serviço é da responsabilidade da Instituição e inclui lavagem, secagem, engomagem e arranjos de costura, se necessário;
- ii. A marcação da roupa é da responsabilidade da família, em conformidade com o art.º 23, número 6, do presente Regulamento.

### **i) Apoio Psicossocial**

A ASAS Santa Joana disponibiliza apoio psicossocial nas seguintes áreas:

- i. Acompanhamento social – preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- ii. Apoio informativo e formativo – informar, orientar e formar o cliente e/ou representante legal, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.

2. A ERPI poderá ainda prestar os seguintes serviços complementares, não incluídos na mensalidade, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- i. O acompanhamento e o transporte do cliente a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico são da inteira responsabilidade da família. Na impossibilidade por parte da família, poderão estes serviços ser prestados pela Instituição, mediante disponibilidade desta e de acordo com o preçário afixado nas instalações da Instituição.
- b) Cuidados de Bem-estar
  - i. É colocado à disposição do cliente o serviço de cabeleireiro/barbeiro, de acordo com o preçário afixado nas instalações da Instituição.
- c) Ajudas Técnicas
  - i. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, pensos, cadeiras de rodas, andarilhos ou outros), a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou aluguer, de acordo com o preçário afixado nas instalações da Instituição.
- 3. Os serviços referidos no ponto dois estão sujeitos a um preçário, atualizado sempre que tal se justifique, que se encontra afixado nas instalações da Instituição.
- 4. O pagamento dos serviços referidos no ponto dois é efetuado aquando do pagamento da participação familiar.
- 5. Não são aplicáveis descontos aos serviços referidos no ponto dois.

### **ARTIGO 34º**

#### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL**

O atendimento ao familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, representante legal é realizado à segunda-feira, das 9h00 às 12h00, mediante marcação prévia, salvo contactos urgentes não programados.

### **ARTIGO 35º**

#### **VISITAS**

- 1. As visitas aos residentes realizam-se diariamente, das 14h30 às 17h30, devendo as mesmas ser previamente agendadas.
- 2. Quando o familiar/pessoa de referência ou representante legal não possa visitar o residente no horário estabelecido, deverá entrar em contacto com os Serviços Administrativos para ser encontrada uma alternativa conjunta.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

3. Salva-se no número 1 qualquer alteração que possa existir, decorrente do funcionamento interno desta resposta social, deliberada pela Direção da ASAS Santa Joana, de situações de saúde pública ou outras que o justifiquem.
4. Para salvaguardar o bom funcionamento das visitas, considera-se os seguintes procedimentos por parte do visitante:
  - a) Aquando da sua chegada, o visitante deve informar o responsável técnico;
  - b) Tratar todos os colaboradores da Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros clientes;
  - c) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes;
  - d) Comunicar aos colaboradores da ASAS a saída e tempo de ausência do residente;
  - e) Não trazer géneros alimentares ou bebidas sem conhecimento e aprovação prévios da Direção Técnica ou do/a chefe de equipa;
  - f) Assinar o dossier de Registo Diário de Visitas.
4. Sempre que os residentes se encontrem nos quartos, apenas poderão aceder a este espaço dois familiares de cada vez e sempre acompanhados por um colaborador da ASAS, mediante disponibilidade deste último.
5. O acesso aos quartos por parte dos familiares encontra-se sempre sujeito à disponibilidade dos colaboradores da ASAS, para o respetivo acompanhamento.
6. A ASAS pode proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no cliente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da Instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa ação.

### **ARTIGO 36º**

#### **SAÍDAS**

1. As saídas são livres e, regra geral, apenas condicionadas por indicação médica ou do familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, do representante legal.
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, bem como o local onde se desloca, podendo a sua autorização estar condicionada a impedimentos que o justifiquem.
3. O residente cuja saída, por qualquer limitação física ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal só terá permissão para tal mediante a assinatura de um termo de responsabilidade por parte do familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, do representante legal.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

4. As saídas no âmbito da animação sociocultural serão comunicadas ao familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, do representante legal.
5. Sempre que o residente 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, a qual procederá ao respetivo registo. No regresso do residente, a Instituição verificará a sua entrega.

### **ARTIGO 37º**

#### **PROCEDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

1. Em caso de acidente ou doença súbita, o residente será encaminhado para o Hospital. O familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, o representante legal é contactado no sentido de, com a maior brevidade possível, se dirigir ao encontro do seu familiar, para proceder ao seu acompanhamento.
2. Em caso de óbito, a ASAS Santa Joana informa o familiar/pessoa de referência e/ou, quando exista, o representante legal acerca do sucedido. É da responsabilidade do familiar/pessoa de referência e/ou do representante legal definir a agência funerária e encaminhá-la para a ERPI. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família/representante legal.

### **ARTIGO 38º**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS RESIDENTES**

4. Dos bens que o residente se faça acompanhar à data da admissão, será feito um inventário, em impresso próprio, para juntar ao processo individual.
2. Durante a permanência do residente 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.
3. A Associação não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do residente (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.
4. Os bens pessoais que o residente possua à data do seu falecimento serão entregues ao cuidado do familiar/pessoa de referência ou, quando exista, representante legal.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO VI**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **ARTIGO 39º**

#### **DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES**

1. A pessoa que reside em ERPI tem direito a:
  - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
  - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.
2. Constituem deveres da pessoa que reside em ERPI:
  - a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
  - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
  - c) Cumprir o Regulamento Interno;
  - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
  - f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
  - g) Respeitar as regras de utilização dos transportes da ASAS, bem como a legislação em vigor aplicável;
  - h) Efetuar o pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido, sujeitando-se às atualizações anuais, ou quando se justificar;

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- i) Respeitar os horários das refeições, de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços.
- j) Manter o silêncio em todas as instalações a partir das 23h00.

### **ARTIGO 40º**

#### **PROIBIÇÕES DAS PESSOAS RESIDENTES**

Com vista a um regular funcionamento da ERPI, é proibido aos residentes:

- 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) Receber das visitas qualquer tipo de géneros alimentares, bebidas e vestuário, sem conhecimento prévio da Direção Técnica ou dos Chefes de Equipa.
- f) Guardar no quarto qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros.
- g) Decorar o quarto com plantas;
- h) Manter no quarto rádios ou televisões em funcionamento depois da hora de silêncio;
- i) Automedicar-se.
- j) Sair da instituição, sem comunicação prévia.

### **ARTIGO 41º**

#### **DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR/PESSOA DE REFERÊNCIA OU REPRESENTANTE LEGAL**

1. O familiar de referência ou, quando exista, o representante legal tem direito, nomeadamente, a:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
  - a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
  - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
  - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### **ARTIGO 42º**

#### **DIREITOS E DEVERES DA ASAS SANTA JOANA**

1. São direitos da ASAS Santa Joana:
  - a) Ver os seus corpos diretivos, direções técnicas e trabalhadores tratados com respeito e dignidade - por parte dos residentes e seus responsáveis;
  - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
  - c) Ver respeitado o seu património;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações fornecidas pelo residente e/ou familiar de referência ou representante legal no ato de admissão;
  - e) Exigir o Cumprimento deste Regulamento Interno.
2. São deveres da ASAS Santa Joana:
  - a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados, bem como o conforto necessário ao bem-estar do residente;
  - b) Assegurar a existência de recursos humanos com formação adequada;
  - c) Proceder à admissão dos residentes de acordo com os critérios definidos em Regulamento;
  - d) Garantir ao residente a sua individualidade e privacidade;
  - e) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
  - f) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais do residente;
  - g) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social;
  - h) Possuir livro de reclamações.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

##### **ARTIGO 43º**

##### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado na instituição em local visível, de acordo com a legislação e os normativos em vigor.
2. A Direção Técnica de ERPI é assegurada por profissional devidamente habilitado, cuja identificação se encontra afixada na Instituição.
3. Podem colaborar com a resposta social ERPI voluntários e estagiários, devidamente identificados e enquadrados em programa de voluntariado/estágio.

##### **ARTIGO 44.º**

##### **RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente e do familiar responsável e/ou pessoa de referência são efetuados com o seu consentimento informado, nos termos definidos em declaração específica para o efeito.
2. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do cliente e do familiar responsável e/ou pessoa de referência poderão ser partilhados com outras entidades, no cumprimento de obrigações legais.
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente e ao familiar responsável e/ou pessoa de referência será partilhada com as/os funcionárias/os da ASAS Santa Joana, na medida do estritamente necessário.

##### **ARTIGO 45.º**

##### **UTILIZAÇÃO DE IMAGEM**

1. A captação e utilização da imagem do cliente estão sujeitas a autorização prévia do residente e/ou familiar/pessoa de referência ou, quando exista, do representante legal.
2. A captação e utilização da imagem do cliente em fotografias e vídeos têm por objetivo a sua utilização na divulgação da atividade da ASAS Santa Joana, na *internet* em [www.asasantajoana.pt](http://www.asasantajoana.pt) e em apresentações públicas, tais como conferências, ações de formação, jornais, redes sociais, exposições, conferências, entre outros.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 46º**

#### **DONATIVOS E OFERTAS**

1. Ao abrigo da lei do mecenato, Decreto-Lei 74/99, a ASAS Santa Joana aceita os donativos realizados de forma solidária e voluntária, os quais contribuem para a sustentabilidade e futuro da Instituição, numa ótica de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.
2. Os donativos poderão ser efetuados na secretaria ou por transferência bancária, mediante a emissão do respetivo recibo.
3. Ao preencher a declaração anual de IRS, e sem qualquer custo, qualquer pessoa poderá efetuar um donativo, correspondente a 0,5% do valor liquidado no IRS, devendo, para o efeito, indicar o número de contribuinte da ASAS (503 381 241), no quadro destinado à consignação de 0,5% do IRS.

### **ARTIGO 47º**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. A Instituição dispõe de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. O aviso sobre a existência do Livro de Reclamações, encontra-se afixado em local visível.
3. O Livro de Reclamações encontra-se na Secretaria, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
4. Poderá também efetuar a reclamação em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

### **ARTIGO 48º**

#### **LIVRO DE OCORRÊNCIAS**

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

### **ARTIGO 49º**

#### **LIVRO DE ELOGIOS**

1. A Instituição dispõe de Livro de Elogios.
2. O Livro de Elogios encontra-se na Secretaria, porém poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a da Instituição.
3. Poderá também efetuar o elogio através do email [direcao@asasantajoana.pt](mailto:direcao@asasantajoana.pt)

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 50º**

#### **NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS**

A ASAS dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos aos residentes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

### **ARTIGO 51º**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela ASAS Santa Joana, tendo em conta a legislação/normativos em vigor aplicáveis sobre a matéria.

### **ARTIGO 52º**

#### **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2016, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a ASAS Santa Joana informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

### **ARTIGO 53º**

#### **CASOS OMISSOS**

1. A interpretação e integração de normas do presente Regulamento são da competência da Direção da ASAS Santa Joana.
2. Compete à Direção emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **ARTIGO 54º**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do serviço de ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração a este Regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor, conforme o estipulado na alínea b do número 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.

### **ARTIGO 55º**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 03 de maio de 2024 e entra em vigor a 03 de junho de 2024.

A Direção

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**



**Associação de Solidariedade e Acção Social - ASAS Santa Joana**

Caminho da Grinelândia, 3810-343 Aveiro

Tel: 234 318 005 Email: [direcao@asassantajoana.pt](mailto:direcao@asassantajoana.pt)

[www.asassantajoana.pt](http://www.asassantajoana.pt)