



# *Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Idosos*

**Contactos gerais:** 234930303/ 969657350

**Telemóvel lar:** 967870558

**Fax:** 234930305

**E- Mail:** [assa.erpi@gmail.com](mailto:assa.erpi@gmail.com)

### Preâmbulo

A redação do presente Regulamento visa garantir o prosseguimento de uma conduta disciplinar adequada, no que concerne a direitos, obrigações e outras normas a ter em conta pelas partes interessadas; prevenindo eventuais atritos e contribuindo para um ambiente de ordem e respeito, sempre em prol do bem-estar dos clientes.

Com a pandemia COVID-19 a Instituição criou e implementou um plano de contingência, com o objetivo de orientar para a atuação perante um utente/ colaborador que apresente sintomas de infeção.

A pandemia fez-nos ainda alterar algumas das rotinas, serviços prestados e normas estabelecidas.

Aos poucos, vamos retomando a normalidade, no entanto, cumpre-nos respeitar as normas da DGS que se encontram em vigor, pelo que a qualquer momento poderemos ter de nos adequar ao que nos for incutido.

No que respeita às visitas aos idosos continuam a obedecer a marcação prévia, no espaço próprio para o efeito, com tempo limite e obedecendo às normas de segurança em vigor.

Salientamos que continuamos a articular/ comunicar com os familiares privilegiando os contactos telefónicos e eletrónicos, e dando sempre conhecimento de alterações a normas/ situações que sejam de interesse comum.

## CAPÍTULO I

### Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação

#### Artigo 1º

##### (Definição/ Âmbito de aplicação)

- 1 - A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro 6, com o número de inscrição 67/94, fl.12 vº, das associações de solidariedade social.
- 2 - A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro que data de 13/12/2007, para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI).

#### Artigo 2º

##### (Missão/ Visão da ASSA)

- 1 - A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim tem como **missão** proporcionar serviços e equipamentos a crianças, idosos e comunidade em geral, assegurando as seguintes respostas sociais: Creche, Jardim-de-Infância; CATL; Estrutura Residencial Para Idosos; Serviço de Apoio Domiciliário; Centro de Dia e Centro de Convívio.

De formas a concretizar as ações definidas para cada valência, numa perspetiva de melhoria contínua, a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim, assume como principais valores:

- Igualdade e justiça.
- Solidariedade.
- Confiança e honestidade.
- Responsabilidade Social.
- Profissionalismo e rigor.
- Individualidade e dignidade.
- Cooperação.
- Qualidade.

- 2- Respondendo aos compromissos definidos e assumidos na sua missão, a ASSA estabelece como principais vetores da sua **Visão**:

- Ser uma IPSS de referência, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade.
- Promover a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.
- Melhorar a sua produtividade operacional, mitigando custos e desperdícios.

#### Artigo 3º

##### (Legislação Aplicável)

- 1 - A resposta social Estrutura Residencial Para Idosos é desenvolvida em equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia, onde sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei nº 172 – A/ 2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho normativo nº 75/92 de 2º de maio – Regula o regime jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

- d) Decreto –lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo e Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- h) Código de Trabalho;
- i) Orientação técnica circular nº4/2014 de 16 de dezembro – Define o modelo de regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
- j) Circular nº 5 de 16 de dezembro de 2014 – Define os Acordos de Cooperação com as Instituições de Solidariedade Social e equiparadas;
- k) Outra legislação/ orientações de entidades responsáveis em vigor e que seja aplicável à resposta social.

### Artigo 4º

#### (Destinatários e Objetivos)

1. 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 situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Em situações pontuais, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador, situações devidamente analisadas pela Direção da Instituição;
2. Constituem objetivos da ERPI:
  - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h) Promover o envolvimento e competências da família;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada cliente;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k) Promover a intergeracionalidade;
  - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, sempre que oportuno, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção pelo gosto pela vida;

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

### Artigo 5º

#### (Objetivos do Regulamento)

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
3. Promover a participação ativa dos clientes e ou seus representantes legais (significativos) ao nível da gestão da resposta social;

## CAPITULO II

### Cuidados e Serviços Prestados/ Instalações

#### Artigo 6º

##### (Serviços prestados)

1. A resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação, adequada às necessidades de cada cliente e respeitando prescrições médicas.
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento de roupas;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) 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;
  - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
2. A Estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente:
  - a) Apoio em deslocações ao exterior;
  - b) Serviço Social;
  - c) Nutrição;
  - d) Cabeleireiro;
  - e) Podologia;
  - f) Fisioterapia e bem-estar;
3. A ERPI deve permitir também:
  - a) Convivência social entre os residentes e seus familiares/ amigos, com os cuidadores e a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou significativos no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.

**Artigo 7º****(Instalações de ERPI)**

1. A ERPI da ASSA está sediada na Quinta de Alque - Fontes – freguesia de Alquerubim, concelho de Albergaria-a-Velha e as suas instalações são compostas por:
  - a) Doze quartos dos quais quatro individuais e oito duplos (todos equipados com casa de banho privativa, camas articuladas com comando e guardas laterais, roupeiro, mesa de cabeceira e TV LCD);
  - b) Uma sala de atividades/ convívio no primeiro piso;
  - c) Uma sala de estar e de refeições;
  - d) Um gabinete médico;
  - e) Um gabinete de enfermagem;
  - f) Um gabinete de Serviço Social;
  - g) Uma Secretaria;
  - h) Uma Sala de Fisioterapia;
  - i) Uma Cozinha;
  - j) Uma Lavandaria;

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito, pelo que as visitas só poderão efetuar-se no mesmo em situações pontuais e com a devida autorização.
3. É expressamente proibido guardar alimentos nos quartos dos clientes, bem como dar qualquer alimento a outro utente sem autorização prévia do pessoal de serviço, de forma a evitar complicações de saúde.
4. Apenas é autorizado trazer um pequeno "miminho" (por exemplo: um bolo individual, um iogurte, um gelado) para consumo do seu familiar na hora da visita.
5. Em caso de problemas de saúde do seu familiar (por exemplo, diabetes), devem sempre questionar previamente as colaboradoras se podem dar o tal "miminho", de forma a evitar comida em excesso, e por conseguinte agravamento situação de saúde (por exemplo hiperglicemia).

**CAPÍTULO III****Admissão De Clientes****Artigo 8º****(Condições de admissão)**

São condições de Admissão:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no ponto 1. Do artigo 3º;
2. Vontade expressa do idoso em ser admitido;
3. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

**Artigo 9º****(Inscrição)**

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias devidamente autorizadas dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;

- e) Relatório médico, disponível em formulário próprio da Instituição, que comprove a situação clínica do cliente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
2. No final da inscrição será entregue ao cliente/ significativa uma declaração comprovativa da inscrição e carta ao cliente;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. As inscrições aceites, mas para as quais não exista vaga imediata serão válidas até comunicação da desistência das mesmas, por contato escrito ou telefónico das partes interessadas.
6. Todos os documentos entregues são confidenciais e tratados de acordo com as normas do R.G.P.D.

**Artigo 10º****(Critérios de admissão)**

A admissão faz-se respeitando os seguintes critérios de admissão:

- 1 – Situação economicamente desfavorecida;
- 2 - Tipo de cuidados médicos e de enfermagem exigidos;
- 3 - Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- 4 - Risco de isolamento social;
- 5 - Situações de emergência social.
- 6 – Outros como por exemplo, sócios da Instituição, frequência de outras respostas sociais da Instituição e residentes na Freguesia de Alquerubim.

A Organização para os critérios atrás referidos tem uma matriz de ponderação, abaixo indicada:

| Critérios de admissão   | Ponderação |
|---|------------|
| 1. Situação economicamente desfavorecida;   | 20%        |
| 2. Tipo de cuidados médicos e de enfermagem exigidos;                                 | 15%        |
| 3. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;             | 25%        |
| 4. Risco de isolamento social;  | 20%        |
| 5. Situações de emergência social.  | 10%        |
| 6. Outros, por exemplo, sócios da Instituição, residentes na Freguesia de Alquerubim. | 10%        |

**Artigo 11º****(Processo de Admissão de clientes)**

O processo de Admissão é efetuado da seguinte forma:

1. Após receção do pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, através de uma comunicação escrita (Relatório de análise, hierarquização e aprovação de candidatos) que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A Direção da Instituição é quem decide a admissão;
3. Da decisão do ponto anterior é dado conhecimento ao cliente ou seu significativo, através de carta ao cliente com indicação de admissão, no prazo máximo de 8 dias;
4. Após a decisão da admissão do candidato, procede-se à abertura de um processo individual, do qual constam documentos que permitam o estudo, diagnóstico, definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão deverá ser paga a primeira mensalidade;
7. Os clientes serão admitidos de segunda a sexta-feira das 10h00 às 16h00;
8. No ato de admissão o idoso deverá ser acompanhado pela família e ou pelo responsável pelo seu internamento;
9. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo é arquivado em pasta própria - em lista de espera - não conferindo qualquer prioridade na admissão. Esta situação é comunicada ao cliente e ou significativo através de carta;
10. Todos os documentos dos clientes são alvo de confidencialidade segundo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

#### **Artigo 12°**

##### **(Lista de Espera)**

Caso não seja possível proceder à admissão de clientes por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente; sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.

A lista de espera é atualizada sempre que seja selecionado um candidato.

#### **Artigo 13°**

##### **(Acolhimento de novos clientes)**

1. Em caso de admissão do cliente são prestadas, ao próprio e ou seu familiar/ significativo, informações sobre as regras de funcionamento em ERPI, bem como entregue cópia do regulamento interno de funcionamento e dado conhecimento sobre as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de um mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que vão articular com o cliente;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados (espaços da Instituição);
  - d) Apresentação do programa de atividades socioculturais;
  - e) Informação dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente, através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgação os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaboração da lista de pertences do cliente;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada a avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente e ou significativo de rescindir o contrato.

#### **Artigo 14°**

##### **(Processo individual do cliente)**

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Do processo individual do cliente consta:

1. Identificação do cliente;
2. Data e início da prestação de serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou significativo do cliente;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Plano individual de cuidados, onde conste as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do plano individual;
8. Registos de ocorrências;
9. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
10. Outros documentos considerados relevantes;
  - a. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a confidencialidade dos mesmos.
  - b. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

#### **CAPITULO IV**

##### **Regras de Funcionamento**

###### **Artigo 15°**

###### **(Horários de Funcionamento)**

1. O horário de funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos é de 24h/dia, 365 dias por ano;
2. Os horários das refeições são os seguintes:
  - a) Pequeno-almoço – 08h30
  - b) Reforço da manhã – 10h00
  - c) Almoço – 12h00
  - d) Lanche – 15h30
  - e) Jantar – 19h00
  - f) Ceia/ suplemento – 21:30H
2. A ementa semanal está afixada em local próprio e de acesso fácil;

###### **Artigo 16°**

###### **(Entradas e saídas de visitas)**

1. As visitas efetuar-se-ão nos dias úteis das 14h às 17h30; fins-de-semana e feriados das 14h00 às 18h00 e carecem de marcação prévia;
2. As visitas permanecerão na sala para o efeito e não nos quartos dos clientes, salvo se estiverem acamados ou em situação de saúde que o justifique e com autorização prévia;
3. Em casos extraordinários (agravamento da situação de saúde ou outros justificáveis) os familiares poderão solicitar ao Diretor Técnico o alargamento temporário da visita.
4. É efetuado o registo de entradas e saídas de visitas de cada cliente, pelas colaboradoras de serviço.

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

### Artigo 17º

#### (Regras gerais de funcionamento)

Regras gerais de Funcionamento de ERPI:

- 1 - As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- 2 - Os clientes e ou os seus significativos devem comunicar ao Diretor Técnico com a devida antecedência sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento, para que sejam organizados os bens necessários à saída do cliente;
- 3 - Nas visitas aos idosos devem ser sempre salvaguardadas as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos e o bem-estar dos outros idosos, respeitando a privacidade de cada um;
- 4 - Durante as visitas aos clientes não se deve fornecer qualquer tipo de alimentos sem autorização prévia de uma colaboradora.
- 5 - Sempre que um cliente ou visita seja responsável por prejudicar a tranquilidade ou o bem-estar necessário ao bom funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos, estará sujeito a situações de advertência ou outras sanções agravadas, colocadas à análise da Direção que decidirá sobre as medidas a adotar;
- 6 - A instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos dos clientes que não tenham sido declarados à sua guarda. Sempre que estes são confinados, pelo cliente ou família, à guarda da instituição deverão constar em registo próprio de cada cliente. O dinheiro, valores e/ou objetos, pertencentes aos idosos, são guardados no cofre em envelopes individuais (devidamente identificados);
- 7 - Deve o Diretor Técnico autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere;
- 8 - Se por algum motivo o cliente não mostrar interesse em continuar institucionalizado na Estrutura Residencial para Idosos, será realizado pelo Diretor Técnico relatório para se apurar as causas, cujas conclusões serão entregues à consideração da Direção;
- 9 - Caso os familiares responsáveis pelo idoso se ausentarem da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade;
- 10 - Os familiares podem sempre que desejem levar o idoso para passear ou passar dias fora da instituição, desde que avisem com a antecedência possível e sempre que não haja contra indicação médica. Estes serão responsáveis pela administração medicamentosa, assinando previamente declaração/ termo de responsabilidade;
- 11 - Os clientes possuem liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da instituição. Quando o familiar responsável não desejar que o cliente se ausente da instituição sem o seu conhecimento ou prévia autorização deverá preencher o registo "Autorização de Saída do Cliente da instituição" solicitado à data de admissão ao Diretor Técnico;
- 12 - No caso de falecimento de um cliente a instituição contacta o familiar responsável, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares;
- 13 - No caso de falecimento ou saída definitiva do cliente, os familiares deverão recolher os pertences pessoais no prazo máximo de uma semana.

### Artigo 18º

#### (Cálculo do Rendimento)

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula, de acordo com a legislação em vigor:

RC= RA/12 - D

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual)

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

### D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou a certidão de teor matricial ou do documento que título a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art. 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica;

### Artigo 19º

#### (Comparticipações)

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. Caso o utente não possua documento justificativo do seu grau de dependência (complemento por dependência e ou atestado multissos), é aplicada uma escala de capacidade funcional que avalia a dependência. De acordo com o resultado obtido, as percentagens a aplicar são as seguintes:

| Dependência:      | Autônomo | Semi-dependente | Dependência moderada | Dependência total |
|-------------------|----------|-----------------|----------------------|-------------------|
| Valores da Escala | 0-10     | 11-20           | 21-29                | >30               |
| Percentagens      | 75%      | 80-84%          | 85-89%               | 90%               |

3. A despesa referida em b) do nº 3 do artigo anterior é estabelecida como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMMG; nos casos em que seja inferior à RMMMG, é considerado o valor real das despesas;

4. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outros documentos probatórios;

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor será enviada comunicação aos clientes.
8. A comparticipação apurada nos termos do nº 1 deste artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
9. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

#### **Artigo 20º**

##### **(Redução da Comparticipação)**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, aquando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar, sendo informados os significativos.
3. A Direção da ASSA poderá sempre que considerar e em situações devidamente justificadas, reduzir o valor, dispensar ou suspender a comparticipação familiar após uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar.
4. Em caso de falecimento do utente, antes do dia 15 do mês, haverá lugar a uma redução de 10% do valor da mensalidade. Se o falecimento ocorrer após o dia 15 não haverá lugar a redução de mensalidade.

#### **Artigo 21º**

##### **(Pagamento de Mensalidades/ outros serviços)**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, ou em alternativa por transferência bancária para o IBAN da ASSA: PT50 0035 0015 0001 7088 630 63.
2. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Os clientes e os seus significativos suportarão como despesas adicionais:

- a) Medicação;
- b) Produtos de incontinência;
- c) Acompanhamentos/ transportes a consultas médicas (Médico de Família ou de especialidades);
- d) Acompanhamentos/ transportes à realização de exames complementares de diagnóstico;
- e) Acompanhamentos a serviço de urgência;
- f) Aquisição de bens e ou serviços (como por exemplo, solicitar credenciais no centro de saúde; custos com cabeleireiro);
- g) Transportes de ambulância;
- h) Serviço de fisioterapia;

- j) Consultas de especialidade necessárias e autorizadas pelo cliente e ou seu significativo.
- l) Outras que sejam referidas no contrato de prestação de serviços;
5. Caso o cliente ou seu familiar necessite do transporte/ acompanhamento para a prestação dos serviços referidos nas alíneas do número anterior, devem avisar e solicitar o mesmo previamente à Diretora Técnica.
  6. O precário aplicável à data, de acordo com o estabelecido pela Direção: **Transporte = 0.60€/Km**;  
**Acompanhante = 7.50€/hora**.
  7. Em situações de urgência, as colaboradoras após socorro ao cliente, informam telefonicamente os familiares, que devem sempre que oportuno fazer o respetivo acompanhamento do seu familiar. No entanto, em caso de impedimento, o idoso irá acompanhado de uma colaboradora que fará apenas os primeiros contactos com o médico, avisando posteriormente os familiares que o idoso ficará sozinho. Posteriormente é cobrado o tempo e transporte inerente a essa mesma deslocação.
  8. A Instituição não se responsabiliza por acusações de abandono de idosos na urgência, sendo essa uma responsabilidade dos familiares.
  9. O retorno do idoso ao lar, após alta hospitalar será sempre assegurado em ambulância, sendo o custo posteriormente suportado pelos familiares.
  10. Quaisquer alterações que surjam serão sempre comunicadas por escrito a todos os clientes e ou significativos.

## **CAPÍTULO V – Prestação dos cuidados e serviços**

#### **Artigo 22º**

##### **(Alimentação)**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das refeições referidas no ponto 2, do artigo 15º.
2. A merenda semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. É expressamente proibido guardar comida nos quartos.
5. Não nos responsabilizamos por géneros alimentares vindos do exterior e consumidos pelos utentes sem conhecimento da Instituição.

#### **Artigo 23º**

##### **(Cuidados de higiene)**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

#### **Artigo 24º**

##### **(Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente)**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, através de etiquetas termo aderentes, com nome utente, para melhor identificação. O custo das etiquetas é suportado pelo utente/ familiar.

**Artigo 25º****(Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais)**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam em Plano de Atividades Socioculturais realizado anualmente;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção de Serviços Gerais com a colaboração da restante equipa;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, sendo que esta situação é previamente informada ao cliente e ou seu significativo;
4. É necessária a autorização dos familiares/ significativos dos clientes, sempre que estes não sejam habéis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
6. Todos os passeios ou deslocações são abrangentes a todos os clientes de ERPI que têm a liberdade/responsabilidade de optar, de acordo com a sua disponibilidade/ capacidade;
7. A data de admissão é assinado pelo cliente e ou seu significativo/ responsável documento de autorização de saídas ao exterior, onde são previstas estas situações.

**Artigo 26º****(Apoio na realização das atividades da vida diária)**

1. No sentido de promover a autonomia dos clientes, estes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades da vida diária, segundo o definido no plano individual;
2. Cabe ao utente, quando dotado de capacidades físicas e mentais, zelar pela organização do seu quarto; devendo manter o espaço limpo e cuidado.

**Artigo 27º****(Cuidados de enfermagem e acesso a cuidados de saúde)**

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Sempre que sejam necessários materiais para pensos ou outros serviços de enfermagem de uso continuado, os mesmos serão suportados como custo adicional, ou adquiridos pelo próprio cliente e ou seus significativos;
3. Aos clientes é facultado o acesso aos cuidados médicos, sendo sempre que necessário solicitada a colaboração ao Centro de Saúde onde se encontram inscritos.
4. Em situação de urgência recorre-se ao Centro Hospitalar do Baixo Vouga;

**Artigo 28º****(Administração de fármacos)**

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita pelo Médico, após preparação da mesma, em caixas individuais e devidamente identificadas, pelo Enfermeiro responsável;
2. Sempre que os familiares tragam qualquer medicação que não conste na indicação terapêutica, esta será registada em documento de medicação pontual, devidamente assinada pelo seu familiar/ significativo que assume total responsabilidade.

**Artigo 29º****(Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia)**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (nomeadamente cadeiras de rodas, andarilhos, almofadas e colchões anti-escaras) os familiares e ou clientes deverão adquirir os

equipamentos necessários ao bem-estar do cliente, sendo os mesmos identificados e a constar em lista de bens do cliente.

2. Caso necessário a ERPI da ASSA pode providenciar a sua aquisição, sendo que estes apoios não estão incluídos no valor da comparticipação.

3. No caso de avaria ou degradação dos equipamentos (que possa colocar em risco a segurança do utente), é da responsabilidade da família a sua reparação e ou substituição.

**Artigo 30º****(Depósito e guarda dos bens do cliente)**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda para colocar em cofre (contudo, a ASSA não se responsabiliza por furtos);
2. Em situação que são entregues bens à guarda da ASSA é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente e ou seu significativo, bem como pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. A Instituição não se responsabiliza por bens de valor em uso/ posse do cliente.

**Capítulo VI - Recursos****Recursos humanos da Instituição****Artigo 31º****(Pessoal afeto)**

Pessoal afeto à resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos:

- 1 - Diretor de Serviços Gerais, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- 2 - Diretor Técnico, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- 3 - Técnica de Nutrição, com afetação simultânea a outras valências e a tempo parcial;
- 4 - Médico em regime de voluntariado;
- 5 - Enfermeiro a tempo parcial;
- 6 - Animadora Sociocultural, que poderá ter afetação simultânea a outras respostas de terceira idade;
- 7 - Técnico administrativo, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- 8 - Auxiliares de Serviços Gerais;
- 9- Fisioterapeuta – em regime prestação de serviços;
- 10 - Restante pessoal entendido pela Direção como necessário para o bom funcionamento da resposta social de ERPI.

**Artigo 32º****(Diretora Serviços Gerais)**

São funções e responsabilidades da Diretora Serviços Gerais:

- 1 - À Direção dos Serviços Gerais cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2 - Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;



- 1 - Identificar e analisar os problemas e as necessidades de apoio social dos utentes, elaborando o respectivo diagnóstico social;
- 2 - Proceder ao acompanhamento e apoio psicossocial dos clientes e das respectivas famílias, no quadro dos grupos sociais em que se integram, mediante a prévia elaboração de planos de intervenção social;
- 3 - Proceder à investigação, estudo e concepção de processos, métodos e técnicas de intervenção social;
- 4 - Participar na definição, promoção e concretização das políticas de intervenção social a cargo dos respectivos serviços ou estabelecimentos;
- 5 - Assegurar a continuidade dos cuidados sociais a prestar, em articulação com os parceiros da comunidade;
- 6 - Envolver e orientar clientes, famílias e grupos no autoconhecimento e procura dos recursos adequados às suas necessidades;
- 7 - Articular-se com os restantes profissionais do serviço ou estabelecimento para melhor garantir a qualidade, humanização e eficiência na prestação de cuidados;
- 8 - Assegurar a continuidade da prestação de serviços;
- 9 - Promover formação aos colaboradores da instituição no âmbito dos cuidados a prestar aos idosos dependentes e das problemáticas a estes associados;
- 10 - Assegurar relações família/utente/instituição;
- 11 - Proceder ao levantamento das pensões dos utentes, em situações excecionais de ausência/ indisponibilidade da família;
- 12 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- 13 - Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do cliente e elaboração do respectivo Plano Individual, bem como a sua revisão em articulação com os elementos da restante equipa;

#### **Artigo 34º (Técnica de Nutrição)**

São funções e responsabilidades da Técnica de Nutrição:

- 1 - Proceder ao acompanhamento nutricional do utente, através do acompanhamento e efectiva realização das ementas, em articulação com o sector da cozinha.
- 2 - Poderá ainda articular com outros profissionais da área, sempre que o utente beneficie de outro acompanhamento exterior e se justificque.

#### **Artigo 35º (Médico)**

O Médico encontra-se em regime de voluntariado, sendo suas funções e responsabilidades:

- 1 - Organizar e manter atualizado o processo clínico de cada cliente, nomeadamente a tabela terapêutica;
- 2 - Acompanhar, sempre que possível, todos os clientes da resposta social de ERPI;
- 3 - Articular com médicos de especialidade, sempre que necessário;
- 4 - Emitir as prescrições medicamentosas dos utentes, exceto medicações de especialidade.
- 5 - Encaminhar o utente ao Médico de Família, para prescrição de exames complementares de diagnóstico, sempre que necessário;
- 6 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

- 3 - Cabe à Direção dos Serviços Gerais criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 4 - Elaborar, em conjunto com a equipa técnica da Instituição, o Plano Anual de Atividades;
- 5 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 6 - Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- 7 - Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
- 8 - Participar nas Reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- 9 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 10 - Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- 11 - Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- 12 - Elaborar o Plano Anual de Atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
- 13 - Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- 14 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

#### **Artigo 33º (Direção Técnica e Serviço Social)**

São funções e responsabilidades da Direção Técnica:

- 1 - Cabe à Direção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 2 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 3 - Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- 4 - Participar nas Reuniões da Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- 5 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 6 - Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- 7 - Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- 8 - Elaborar o Plano Anual de Atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
- 9 - Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- 10 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**No âmbito do Serviço Social:**

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

### Artigo 36º (Enfermeiro)

São funções e responsabilidades do Enfermeiro:

- 1 - Gestão e controlo da medicação dos clientes;
- 2 - Efetuar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, massagem, e outros que se enquadrarem nas competências da enfermagem;
- 3 - Orientar e formar os Auxiliares de Serviços Gerais no que concerne aos procedimentos de atuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;
- 4 - Elaborar procedimentos de atuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência;
- 5 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 37º (Animadora Sociocultural)

São funções e responsabilidades da Animadora Sociocultural:

- 1 - Elaborar no último trimestre de cada ano, em conjunto com o Diretor Técnico e os próprios clientes, a planificação das atividades correspondentes ao ano seguinte atendendo à sua articulação com as restantes respostas sociais;
- 2 - Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos clientes, estimuladas pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal;
- 3 - Efetuar registo das atividades realizadas sempre atempadamente com rigor e zelo;
- 4 - Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada;
- 5 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- 6 - Alertar a Diretora Técnica para algum problematizante situação que ocorra com idosos ou equipa.

### Artigo 38º (Auxiliares de Serviços Gerais)

São funções e responsabilidades dos Auxiliares de Serviços Gerais:

- 1 - Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- 2 - Proceder ao acompanhamento do cliente;
- 3 - Recolher roupas sujas;
- 4 - Administrar aos clientes a medicação prescrita e já preparada pelo enfermeiro responsável, de acordo com o procedimento;
- 5 - Acompanhar os clientes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o Diretor de Serviços Gerais considere necessários e que tenham o devido enquadramento;
- 6 - Informar o Diretor de Serviços Gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- 7 - Proceder diariamente à limpeza de instalações, nomeadamente, dos quartos, das salas, refeitórios, dormitórios, casas de banho e zonas comuns;
- 8 - Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes, sempre que solicitado;
- 9 - Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;

## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

- 10 - Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância;
- 11 - Confeção e manipulação dos alimentos;
- 12 - Apoio às refeições (colocar a louça das mesas, preparar o prato, limpeza / desinfeção das mesas);
- 13 - Vigilância da refeição;
- 14 - Verificar a dieta prescrita para cada utente;
- 15 - Proceder à higienização do espaço físico da cozinha e economato;
- 16 - Efetuar o transporte de idosos;
- 17 - Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra;
- 18 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 39º (Técnico Administrativo)

São funções do técnico administrativo em colaboração com a ERPI:

- 1- Tesouraria.
- 2- Arquivo.
- 3- Atendimento telefónico.
- 4- Atendimento público/triagem.
- 5- Receber e enviar correspondência.
- 6- Receber pagamentos dos utentes.
- 7- Organizar documentos necessários para a contabilidade.

### Artigo 40º (Fisioterapeuta)

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- 1- Diagnóstico.
- 2- Terapia.
- 3- Prevenção e promoção da saúde.
- 4- Efetuar todos os registos inerentes.

### Artigo 41º (Restante pessoal de ERPI)

O restante pessoal considerado pela Direção desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respectivas categorias.

CAPITULO VII

Direitos e Deveres dos Clientes

Artigo 42º

(Direitos dos Clientes)

São direitos dos clientes:

- 1 - Os clientes têm direito à sua individualidade e respeito pela sua intimidade e privacidade;
- 2 - Os clientes têm direito a serem ouvidos nas decisões que lhe dizem respeito;
- 3 - Aos utentes deve ser garantido o direito de participar na vida da instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- 4 - Todos os Clientes devem ser tratados com respeito e dignidade.
- 5 - Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 6 - Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- 7 - Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- 8 - Apresentar reclamações e sugestões de melhoria sobre o serviço à Diretora de Serviços Gerais ou à Direção da instituição.

Artigo 43º

(Deveres dos Clientes)

São deveres dos clientes:

- 1 - Dever de cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na Estrutura Residencial Para Idosos;
- 2 - Efectuar o pagamento da participação familiar atempadamente, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 3 - Tratar com urbanidade e correção os restantes clientes, funcionários, Direção e demais colaboradores da instituição;
- 4 - Aos clientes é devido a prestação de serviços constantes no contrato de prestação de serviços;
- 5 - Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da instituição;
- 6 - Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da instituição.
- 7 - Comunicar previamente à Diretora Técnica ou à Diretora de Serviços Gerais eventuais saídas da ERPI, bem como onde vai e ou quem o acompanha.

Artigo 44º

(Direitos da instituição)

Constituem direitos da ASSA:

- 1- Todos os colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- 2- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
- 3- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e ou seu significativo no ato de admissão;
- 4- Receber atempadamente a mensalidade acordada.

ASSA-250.0

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 08

20

5- Ver respeitado o seu património;

6- A instituição é reservado o direito de suspender ou mesmo cessar os serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos;

Artigo 45º

(Deveres da Instituição)

São deveres da ASSA:

- 1- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- 2- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- 3- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- 4- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- 5- Prestar os serviços constantes do regulamento interno;
- 6- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, através da auscultação dos clientes;
- 7- Manter os processos dos clientes atualizados;
- 8- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Artigo 46º

(Contrato de prestação de serviços)

1. É celebrado, por escrito, com o cliente, seus familiares ou significativos. Deve constar os direitos e obrigações das partes;
2. É entregue um exemplar ao cliente, seus familiares ou significativos e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada adenda pelas partes;
4. Anualmente será celebrada, entre as partes, uma adenda face à atualização da mensalidade a praticar.

Artigo 47º

(Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente)

1. Caso o cliente se ausente por férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. A ausência pode ainda ocorrer por internamento hospitalar do utente.
3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

Artigo 48º

(Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador cuidados)

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou ainda por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente ou seu familiar/ significativo tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;

ASSA-250.0

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 08

21



**Artigo 49º**

**(Livro de reclamações)**

Nos termos da legislação em vigor, a ASSA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado, bem como existe a possibilidade de as reclamações serem efetuadas através da plataforma eletrónica: <https://www.livroreclamacoes.pt>

A metodologia da reclamação é gerida tendo por base um procedimento de gestão.

**Artigo 50º**

**(Dados pessoais - RGPD)**

1. A Instituição encontra-se legalmente obrigada a proceder à recolha e guarda dos dados pessoais do cliente, para fins de prestação de serviços e outras finalidades permitidas por lei.
2. O cliente e ou seu familiar/ significativo deverá prestar o seu consentimento à ASSA para que possam ser tratados os dados pessoais, aceitando ainda que em situações extremamente necessárias e ou previstas na lei, possa comunicar essa informação à disposição de terceiros, nomeadamente: organismos públicos ou outras entidades previstas em termos legais.
3. Os dados recolhidos serão mantidos na posse da ASSA enquanto perdurar a prestação do serviço contratualizado. Após cessação dos serviços, a conservação dos dados limitar-se-á apenas ao período necessário decorrente das obrigações legais.
4. O cliente e ou seu familiar/significativo 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 entendida (e devidamente justificado) que ocorreu qualquer violação das normas vigentes em matéria de proteção de dados pessoais.
5. É ainda reconhecido o direito ao cliente, seu familiar e ou significativo de exigir a retificação, o apagamento, o tratamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais, mediante comunicação formal, dirigida ao responsável pela proteção de dados da ASSA.

**CAPITULO VIII**

**Disposições Finais**

**Artigo 51º**

**(Alterações ao regulamento)**

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou necessidades internas da instituição o justifiquem; e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para licenciamentos/ acompanhamento técnico da resposta social.
3. Será sempre entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e ou seu significativo.

**Artigo 52º**

**(Foro Competente/ litígios)**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Albergaria-a-Velha.



**Artigo 53º**

**(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento interno entra em vigor no dia seguinte à aprovação pela Direção.

Alquerubim, 20 de junho de 2023

O PRESIDENTE DA DIREÇÃO

(António Marques Melo)



Nota – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

\_\_\_\_\_, na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessa) do Sr.(a) \_\_\_\_\_, cliente de ERPI da ASSA declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento, bem como tem uma cópia do mesmo; mais declara não ter qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas referidas.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

(Assinatura cliente/significativo)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

**Termo de responsabilidade – Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados**

\_\_\_\_\_, na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessa) do Sr.(a) \_\_\_\_\_, cliente de ERPI da ASSA declara que forneceu os dados constantes em processo para tratamento dos mesmos, no que respeita ao processo individual de cliente. Mais declara ter conhecimento que os mesmos poderão ser transmitidos internamente a alguns elementos da equipa, de forma a poder ser executada a intervenção necessária com o cliente; bem como a outras entidades previstas em termos legais. Autoriza e responsabiliza-se ainda por:

- Consulta dos dados clínicos fornecidos a outros profissionais de saúde, aquando encaminhado ao hospital ou consultas de especialidade.
- Fornecimento de dados a entidades públicas com competência legal, no âmbito das suas funções, nomeadamente Segurança Social, Ministério da Saúde, entre outras, sempre que solicitados a ASSA.

Mais declara autorizar  ou não autorizar  a captação de imagens/ vídeos no âmbito de atividades desenvolvidas, bem como publicação das mesmas nas redes sociais da ASSA.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

(Assinatura cliente/significativo)

Aprovado,  
Data: 20/06/2023

Aprovado,  
Data: 20/06/2023



Anexo – Política de Privacidade

O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, é diretamente aplicável a partir de 25 de Maio de 2018.

Tendo em vista assegurar o seu compromisso pela privacidade dos seus utilizadores, a ASSA adotou boas práticas de segurança e de proteção dos dados pessoais.

A Instituição está empenhada em proteger a privacidade de todas as partes interessadas, tendo para o efeito, criado a presente política de privacidade, resumindo respostas a questões que se colocam no âmbito.

Salienta-se que continuaremos a adequar procedimentos, de forma a garantir as exigências legais, no sentido de atribuir sempre uma resposta adequada aos direitos de todos.

**1. O que é o tratamento de dados pessoais?**

Trata-se de um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais, total ou parcialmente informatizados, ou por meios manuais, contidos num determinado ficheiro. Os dados pessoais mais comuns são o nome, cartão de identificação pessoal, morada, contactos telefónicos, e-mail.

**2. Porque necessitamos dos dados pessoais?**

A ASSA trata os seus dados pessoais com as seguintes finalidades:

- Gestão do Processo Individual do utente;
- Gestão do Plano Individual;
- Gestão do processo clínico do utente;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Articulação com entidades públicas com competência legal (ex: segurança social; ministério da saúde);

**3. Quais os direitos do Titular dos dados pessoais?**

- Direito à transparência das informações, comunicações e regras para exercício dos direitos.
- Direito à informação;
- Direito de acesso;
- Direito de retificação;
- Direito ao apagamento dos dados;
- Direito à limitação do tratamento.
- Obrigação de notificação do cumprimento dos deveres do responsável pelo tratamento;
- Direito à portabilidade dos dados;
- Direito de oposição;

**4. Quais as medidas de segurança implementadas para minimizar os riscos de violação de dados?**

- A ASSA implementa as medidas organizativas e de segurança adequadas e necessárias para garantir a segurança dos dados e a máxima confidencialidade, tratando a informação de acordo com procedimentos internos de segurança e através do uso de sistemas informáticos fiáveis.
- Requisitos e medidas de segurança lógicas, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas;
- Só os colaboradores autorizados pela Direção poderão aceder ao software informático onde constam os dados pessoais dos utentes/trabalhadores;

Aprovado,  
Data: 20/06/2023



## Regulamento Interno – Estrutura Residencial para Idosos

- Os processos individuais dos utentes/ trabalhadores estão fechados em armários próprios e de acesso condicionado, apenas a colaboradores que efectuem tratamento de dados pessoais e são responsáveis pelos mesmos.
- Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um controlo de acesso às instalações físicas da ASSA.
- Acções de informação e sensibilização aos colaboradores.

### 5. Quais os prazos de conservação de dados?

- De acordo com a legislação em vigor.

### 6. Existe encarregado de proteção de dados? Quais as suas principais funções neste âmbito?

Sim, em caso de necessidade deve solicitar a intervenção da Direção da ASSA, através dos seguintes contactos: Telefone: 234930303 ; E-mail: [assa.alquerubim@gmail.com](mailto:assa.alquerubim@gmail.com)

As suas funções passam por:

- Supervisionar os processos de segurança instituídos, com vista a garantir a proteção de dados no dia-a-dia da Instituição;
- Informar e aconselhar o responsável pelo tratamento, bem como os demais colaboradores que tratem os dados, a respeitar as suas obrigações no que concerne ao tratamento de dados pessoais;
- Controlar a conformidade das operações de tratamento de dados;
- Cooperar sempre que necessário com a autoridade de controlo (CNPD);
- Receber os pedidos de contacto dos titulares dos dados, sobre as matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados e o exercício dos seus direitos;

Approvado  
Data: 20/06/2023