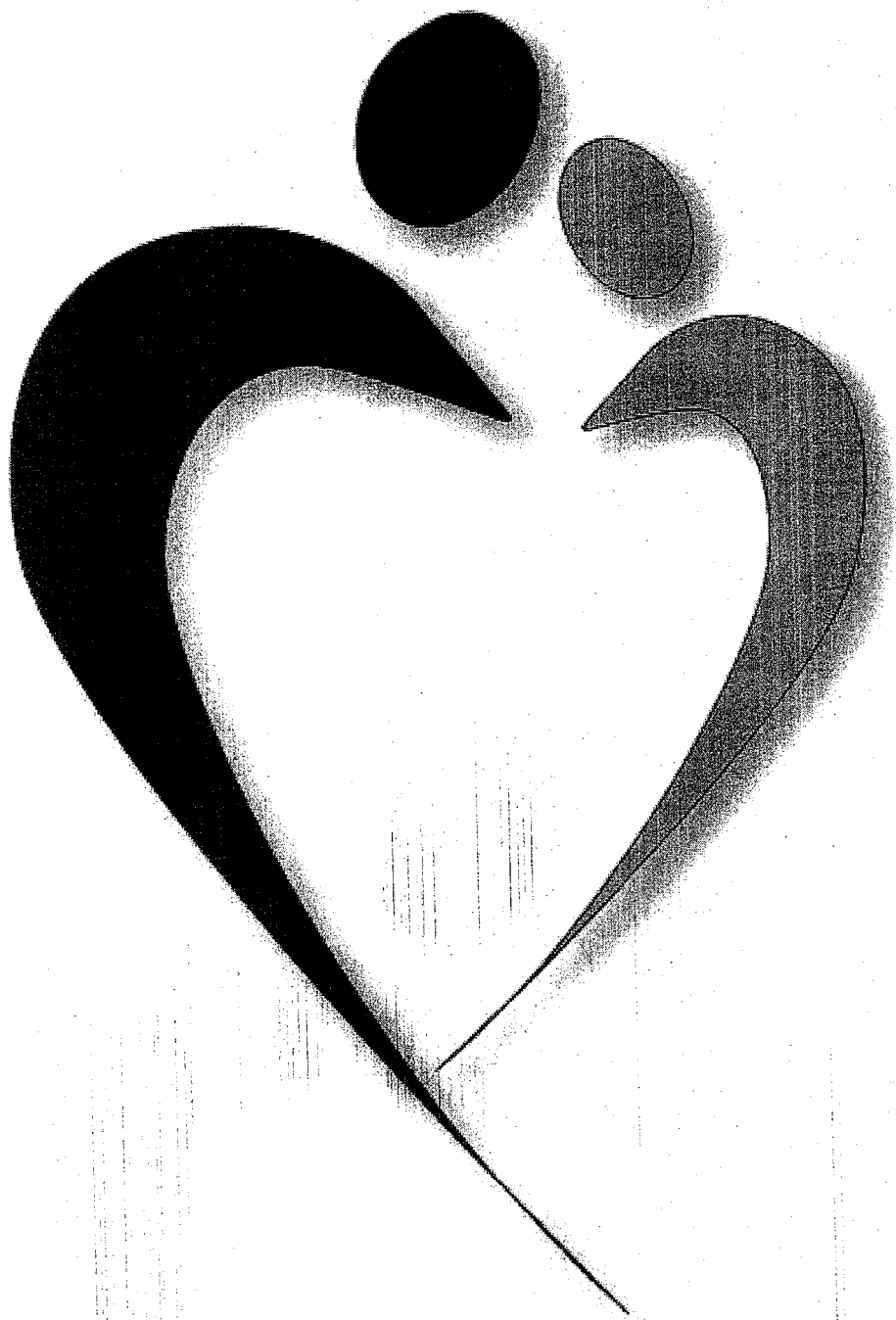




df

ASSOCIACAO
fs

AFA

ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



ÍNDICE

PARTE I – ENQUADRAMENTO

A ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA.....	4
--	---

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJECTIVOS.....	5
---	---

ARTIGO 1º ENQUADRAMENTO	5
ARTIGO 2º ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
ARTIGO 3º OBJECTIVOS DO REGULAMENTO INTERNO	5
ARTIGO 4º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
ARTIGO 5º - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL	6

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
--	---

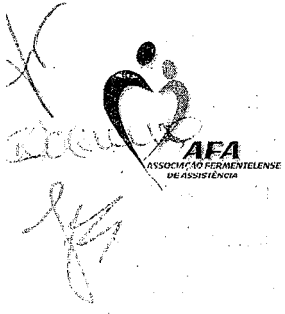
ARTIGO 6º - ATENDIMENTO AO/À CANDIDATO/A A CLIENTE	6
ARTIGO 7º - CANDIDATURA	6
ARTIGO 8º - SELEÇÃO DOS CANDIDATOS	7
ARTIGO 9º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	7
ARTIGO 10º - LISTA DE CANDIDATOS	8
ARTIGO 11º - GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS	8
ARTIGO 12º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
ARTIGO 13º - ADMISSÃO	9
ARTIGO 14º - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES	10
ARTIGO 15º - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES	12
ARTIGO 16º - SERVIÇOS INCLuíDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES	13
ARTIGO 17º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLuíDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
ARTIGO 18º - SERVIÇO PRESTADO	14
ARTIGO 19º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	14
ARTIGO 20º - PROGRAMA DE ACOlhIMENTO INICIAL	15
ARTIGO 21º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE	15
ARTIGO 22º - PLANO INDIVIDUAL	16

CAPÍTULO III – FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL	17
---	----

ARTIGO 23º - INSTALAÇÕES	17
ARTIGO 24º - COLABORADORES DA RESPOSTA SOCIAL	18
ARTIGO 25º - DIREÇÃO TÉCNICA	18
ARTIGO 26º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 27º - ALIMENTAÇÃO	19
ARTIGO 28º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM	19
ARTIGO 29º - CUIDADOS DE SAÚDE	19
ARTIGO 30º - AJUDAS TÉCNICAS E PRODUTOS DE APOIO	20
ARTIGO 31º - PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL	20

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 32º - SAÍDAS AO EXTERIOR (PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES)	21
ARTIGO 33º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES E/OU SIGNIFICATIVO (S)	21
ARTIGO 34º - DIREITOS E DEVERES DOS VISITANTES	23
ARTIGO 35º - DIREITOS E DEVERES DA AFA	23
ARTIGO 36º - CONFIDENCIALIDADE	24
ARTIGO 37º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS	24
ARTIGO 38º - GESTÃO DE BENS, OBJETOS E/OU VALORES	24
ARTIGO 39º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	25
CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS	25
ARTIGO 40º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS	25
ARTIGO 41º - ENTRADA EM VIGOR	25
ARTIGO 42º - CONTROLO DAS REVISÕES	25
ARTIGO 43º - APROVAÇÃO	27



Associação Fermentelense de Assistência
Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

PARTE I – ENQUADRAMENTO

A ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA

A história da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade, adiante designada por AFA, remonta à década de 60, quando o Sr. João Nunes Geraldo elaborou um testamento em que instituía uma fundação com sede em Fermentelos, com o objetivo de prestar assistência às crianças que frequentassem as escolas primárias da freguesia, e à qual legou um prédio composto por duas casas de habitação e um terreno lavradio.

No início da década de 80, um grupo de pessoas, na sua maioria mulheres, com o objetivo de responder à inexistência de qualquer apoio às crianças cujos pais tinham como fonte de rendimento o trabalho de ambos e, porque algumas famílias carenciadas tinham dificuldade em garantir as necessidades básicas aos seus descendentes, deitou mãos à obra e, de uma forma muito rudimentar, deu o primeiro passo para construir aquela que é hoje a nossa Instituição.

A 02 de Julho de 1980 foi realizada uma escritura pública que oficializava a constituição da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade, com a finalidade de "cooperar com as famílias da freguesia na educação e integração do meio escolar, familiar e social das crianças de Fermentelos, promover o seu desenvolvimento moral, cultural e físico, através de serviços adequados, como cantina, postos clínicos e biblioteca e práticas desportivas, amparar os adultos na fase final da sua vida, conhecida por terceira idade que, por qualquer razão, se encontram carecidas de apoio moral ou material". A 23 de Março de 1981 realizou-se a primeira Assembleia Geral da AFA, onde foram eleitos os órgãos sociais. Desde 06 de Agosto de 1982 que a AFA se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social, no Livro das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 59/82, as folhas 159 e 159 verso, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública.

Na altura o local escolhido para albergar o jardim-de-infância não foi aquele que, algum tempo depois, deu origem aos edifícios que hoje são a realidade da AFA, uma vez que, por questões jurídicas, o terreno cedido pelo Sr. João Nunes Geraldo não estava disponível para tal.

Ultrapassada esta questão, a construção de um edifício na atual sede da AFA, na rua João Nunes Geraldo, torna possível a ampliação das respostas sociais para a infância, nomeadamente, Creche, Educação Pré-escolar e CATL e, mais tarde, a entrada em funcionamento da resposta social de Centro de Dia. Dado que a Instituição não dispunha na altura de meios de transporte próprios, os clientes deslocavam-se fundamentalmente a pé. A conclusão do edifício de Centro de Dia e Lar faz com que em Dezembro de 1993, a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos seja iniciada na AFA. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário surge alguns anos depois, em 1997.

Hoje temos consciência de que, sem a vontade dum conjunto de pessoas para quem a solidariedade não é uma palavra vã, não seria possível termos a obra e o número de serviços e clientes que transforma a nossa instituição numa das que tem contribuído para que a solidariedade se torne realidade.

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJETIVOS

ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO

1. A Associação Fermentelense de Assistência, adiante designada por AFA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos. A AFA encontra-se registada desde 06 de Agosto de 1982 no Livro das Associações de Solidariedade Social sob o número 59/82, nas folhas 159 e 159 verso, como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública. Actualmente encontra-se sediada na Rua João Nunes Geraldo, freguesia de Fermentelos, concelho de Águeda.

ARTIGO 2º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, destina-se ao alojamento coletivo, num contexto de “residência assistida”, para pessoas com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, ou outras em situação de risco de perda de autonomia; por opção própria, ou por inexistência de retaguarda familiar e/ou social.

ARTIGO 3º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O presente Regulamento Interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento da Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

1.1. Acordo de Cooperação celebrado a 23 de Novembro de 1993, revisto em 14/11/2011, ao abrigo do disposto no Artigo 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro, e em conformidade com o preceituado pela Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, na sua atual redação (Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho).

1.3. Compromisso/Protocolo de Cooperação em vigor celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS) e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS).

1.4. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março;

1.5. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;

1.6. Contrato Coletivo de Trabalho;

1.7. Portaria nº349/2023, de 13 de novembro – 1ª alteração à Portaria nº 67/2012;

1.8. Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);

1.9. Estatutos da AFA.



ARTIGO 4º - OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

Tem como principais objetivos:

- 1.1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento;
- 1.2. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da AFA, quer dos clientes e/ou significativo (s);
- 1.3. Fomentar a participação ativa dos clientes e/ou significativos e restantes *stakeholders* (partes interessadas) no funcionamento da AFA.

ARTIGO 5º - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. De acordo com a Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março a Resposta Social tem como principais objetivos:

- 1.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- 1.2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 1.3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- 1.4. Potenciar a integração social.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 6º - ATENDIMENTO AO/À CANDIDATO/A A CLIENTE

1. Os Serviços Administrativos são responsáveis pelo primeiro contato ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo (s), dentro do seu horário de funcionamento, assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
2. No primeiro contato são disponibilizadas informações e esclarecidas dúvidas sobre a Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e o seu funcionamento, nomeadamente, sobre o presente Regulamento Interno; os horários de atendimento do/a Diretor/a Técnico/a e horário de funcionamento da Resposta Social; a existência de uma Ficha de Candidatura e a documentação exigida para formalização da candidatura; a existência de critérios de admissão; a existência de Lista de Candidatos (com critérios de priorização); as formas de cálculo e pagamento da comparticipação familiar/comparticipação dos descendentes; os serviços incluídos/ não incluídos e respetivo preço; os bens pessoais permitidos; a existência do Plano Individual e do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal; o rigor existente na confidencialidade das informações; outros esclarecimentos que se revelem necessários para possibilitar uma opção informada por parte do/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s).

ARTIGO 7º - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o/a cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- 1.1. Número do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Número do Cartão de Contribuinte do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Número do Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o/A cliente pertença;
- 1.5. Comprovativo de morada do/a candidato/a;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do/a cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Declaração assinada pelo/a cliente e/ou significativo de referência, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.8. Comprovativo do/s rendimento/s mensal/is ilíquido do agregado familiar (Declaração de I.R.S. relativa ao ano transato (quando aplicável), e declaração de rendimentos emitido pela Centro Nacional de Pensões e/ou outro/a entidade);
- 1.9. Comprovativo das despesas mensais fixas do/a cliente e do agregado familiar;
- 1.10. Outros documentos que se revelem pertinentes para a avaliação da candidatura.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil e no horário de atendimento do/a Diretor/a Técnico/a.

3. A candidatura só será válida mediante a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o preenchimento da Ficha de Candidatura. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a candidatura será anulada. O/A candidato/a a cliente e/ou significativos(s) poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas do agregado familiar, intenção que deve ser assinalada na Ficha de Candidatura para não invalidar o processo de candidatura.

4. Aquando o preenchimento da Ficha de Candidatura, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao/a candidato/a a cliente e/ou significativo(s) um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma.

5. Se o/a candidato/a a cliente e/ou significativo(s) o desejarem, será efetuada uma visita às instalações da Resposta Social, sem interferir com o regular funcionamento da mesma.

ARTIGO 8º - SELEÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS

1. O/A Diretor/a Técnico/a elabora um parecer técnico, que é apresentado à Direção da AFA, a quem compete a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente.



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

2. O/A candidato/a a cliente ou significativo(s) será informado/a da decisão da AFA, por email ou telefone, no prazo de 10 dias.

ARTIGO 9º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

3. São critérios de prioridade para na seleção dos/as clientes:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
Situação de saúde/autonomia	0
	4
	6
	8
Vulnerabilidade económica e social	25
Inexistência de retaguarda familiar	24
Frequência do conjugue na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS	12
Cliente de outra Resposta Social da AFA	10
Natural e/ou residente em Fermentelos	11
TOTAL	100

ARTIGO 10º - LISTA DE CANDIDATOS

1. Caso não seja possível a admissão imediata do/a candidato/a a cliente, devido à inexistência de vaga, este/a fica inscrito/a na Lista de Candidatos à Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, de acordo com a pontuação que obteve nos critérios de priorização.
2. As candidaturas são apenas válidas no ano civil em que foram realizadas, pelo que, no início de cada ano o/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s) deverá proceder à validação da candidatura.

ARTIGO 11º - GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

1. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (a antiguidade da mesma).
2. O/A Diretor/a Técnico/a, enquanto colaborador/a responsável pela gestão da Lista de Candidatos deve informar o/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s), sempre que solicitado, da posição do/a candidato/a a cliente na lista.

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. A Lista de Candidatos é atualizada anualmente, contactando-se todos/as os/as candidatos/as a cliente inscritos/as ou os seus significativo (s) para confirmar o seu interesse em permanecer nesta. Devem ser retirados da Lista de Candidatos aqueles/as que já não estão interessados em continuar a integrá-la, procedendo-se ao devido registo do (s) motivo (s).
4. Verificando-se a existência de uma vaga, após consulta da Lista de Candidatos atualizada, procede-se à seleção do/a candidato/a que obteve maior pontuação nos critérios de priorização, e este/a e/ou significativo é informado no prazo de 10 (dez) dias úteis, para proceder à formalização da admissão.

ARTIGO 12º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão para a Resposta Social:
 - 1.1. Ter idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - 1.2. Excecionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, a ERPI pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, a considerar individualmente, em situações devidamente justificadas e, da responsabilidade da Direção;
 - 1.3. Ter processo de candidatura completo.

ARTIGO 13º - ADMISSÃO

1. As admissões são efetuadas ao longo de todo o ano civil.
2. Para formalizar a admissão, é necessária a entrega da seguinte documentação, a juntar à anteriormente fornecida:
 - 2.1. Boletim de vacinas;
 - 2.2. Cartão do Hospital (apenas exigido para ERPI);
 - 2.3. Relatório Médico, comprovativo da situação clínica do cliente (impresso próprio, cedido pela AFA, a ser preenchido pelo médico de referência);
 - 2.4. Outros documentos que se revelem pertinentes para a avaliação das necessidades do/a cliente.
3. A admissão será válida após o parecer do/a médico/a da AFA.
4. É obrigatória a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após início do processo de admissão. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a admissão será anulada.
5. No processo de admissão procede-se a uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do cliente, assegurando, sempre que necessário, a articulação com o(s) significativo(s), com colaboradores/as internos/as e/ou externos/as à Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, e a participação e respeito pela vontade do/a cliente e/ou significativo(s), nesta avaliação.



ARTIGO 14º - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

1. A comparticipação familiar/comparticipação de descendentes é calculada com base na legislação em vigor, especificamente, a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria 218-D/2019 de 15 de julho) e o Protocolo de Cooperação em vigor celebrado entre o MTSS e a CNIS, que estipula como forma de cálculo:

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

RC= Rendimento *per capita* mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares.

2.1 Para a Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

3. Considera-se como rendimento mensal ilíquido do agregado familiar, o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, pelo agregado familiar. O documento de base para o cálculo do rendimento deverá ser a Declaração de I.R.S. relativa ao ano transato, bem como a última declaração anual de rendimentos emitida pelo Centro Nacional de Pensões e/outra entidade. Caso o agregado familiar não preencha a Declaração de I.R.S., deverá comprovar esta situação mediante Declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da Declaração de IRS e Declaração da Segurança Social, onde evidencie quais os rendimentos que o agregado familiar usufrui.

3.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, consideram-se como rendimentos os seguintes:

- a) Pensões (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);
- b) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais;
- d) Capitais;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar, deduzidas no rendimento mensal ilíquido até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única (quando aplicável);

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 4.2. O valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria (considerando a habitação permanente, declaração de uma entidade bancária ou fotocópia do recibo da renda de casa), quando aplicável;
- 4.3. Os encargos médios mensais com transportes públicos, através de declaração de uma empresa de transportes públicos (quando aplicável), até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4.4. Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (comprovadas mediante declaração médica que comprove que é portador de doença crónica e declaração da Farmácia que comprove o valor médio mensal gasto na aquisição de medicamentos de uso continuado), quando aplicável.
5. De acordo com a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria 218-D/2019 de 15 de julho), para o cálculo da comparticipação familiar/ comparticipação de descendentes na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, é aplicada ao rendimento mensal *per capita*, a seguinte percentagem:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM
Situação-tipo (candidato/a autónomo/a ou semiautónomo/a; inclui os serviços de alimentação, cuidados pessoais, tratamento de roupa, assistência médica e de enfermagem, participação em atividades de desenvolvimento pessoal, acompanhamento em especialidades disponibilizadas pela instituição)	75%
Cliente que exhibe défices na execução das atividades básicas de vida diária, ou que necessite de cuidados específicos de recuperação ou saúde, com carácter permanente, apresentando o 1.º grau de dependência reconhecido.	90%

6. Ainda que exista a realização de cálculo, o valor a atribuir é da competência da Direção da AFA, de acordo com o valor de referência de comparticipação familiar/comparticipação de descendentes, estipulado no Protocolo de Cooperação em vigor.
7. A comparticipação familiar máxima não pode ultrapassar o valor do custo médio real por cliente da Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, verificado no ano anterior.
8. À comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeitos da determinação das comparticipações dos descendentes ou outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado (mediante os critérios respeitantes aos rendimentos do agregado e à composição do mesmo, tendo em conta o custo médio por utente), entre as partes interessadas mediante outorga de acordo escrito e com emissão de respetivo recibo de forma individualizada.
9. Sempre que o/a cliente e/ou significativo (s) não apresentem os documentos necessários, a Direção da AFA atribui como comparticipação familiar/comparticipação dos descendentes o valor correspondente à comparticipação familiar máxima.
10. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Direção da AFA deve proceder a diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.



11. O/A cliente e/ou significativo (s) poderá solicitar a retificação/atualização da comparticipação familiar/comparticipação de descendentes mediante o preenchimento de impresso próprio, com a devida explanação e documento (s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direção da AFA.

12. A comparticipação familiar/comparticipação dos descendentes será objeto de revisão anual pela Direção da AFA, pelo que o/a cliente e/ou significativo (s) deverão proceder à entrega de toda a documentação necessária até ao final do mês de fevereiro.

ARTIGO 15º - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

1. A comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes deverá ser paga em numerário, cheque, por multibanco ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 10 (dez) do mês a que corresponde. Os produtos não incluídos na comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 10 (dez) do mês seguinte ao qual correspondem.

2. Se se verificar um atraso no pagamento da comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificação, terá como consequência o encaminhamento do processo, por parte dos Serviços Administrativos, a reunião de Direção, para se proceder à análise e eventual rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

3. Em caso de falecimento do/a cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes deverá ser paga na sua totalidade.

4. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do/a candidato/a.

4.1. Quando, no momento da admissão, o/a candidato/a não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação máxima referida no ponto anterior.

4.2. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

4.3. À comparticipação familiar apurado nos termos do ponto 4 (quatro) pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

5. Verificando-se ausências injustificadas ou ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos, não haverá lugar a qualquer redução da comparticipação familiar.

6. Haverá lugar a uma redução de **10% (dez por cento)** da comparticipação familiar quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.

7. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 1.3. Medicamentos, produtos de incontinência (fraldas e/ou pensos higiénicos);
 - 1.4. Bens alimentares (bebíveis/ comestíveis) e produtos de higiene e conforto específicos para o/a cliente;
 - 1.5. Marcação da roupa de acordo com a identificação definida pela instituição;
 - 1.6. Diligências em caso de falecimento (as despesas inerentes às cerimónias são da responsabilidade do significativo de referência);
 - 1.7. Valor de bilhetes para entradas em serviços públicos / despesas de atividades na área de desenvolvimento pessoal;
 - 1.8. Transporte e/ ou acompanhamento a consultas / tratamentos / realização de exames do Sistema Nacional de Saúde ou a título particular;
 - 1.9. Serviço de reparação / manutenção de ajudas técnicas e produtos de apoio.
2. O valor imputado a cada um dos serviços encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social (quando aplicável) e em anexo a este regulamento. Os valores poderão sofrer alterações, sendo revistos anualmente pela Direção da AFA.

ARTIGO 18º - SERVIÇO PRESTADO

1. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador, havendo vaga.

ARTIGO 19º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão, é acordada com o/a cliente e significativo (s) a data de início da prestação de serviços, em que é celebrado um Contrato de Prestação de Serviços entre a AFA, o/a cliente e significativo(s), elaborado por escrito, de acordo com o número de outorgantes, reciprocamente aceite e assinado por todos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
2. Verificando-se a existência de vários significativos, um dos mesmos será definido, mediante mútuo acordo (entre todos os significativos), como o significativo de referência da AFA.
3. O presente Regulamento Interno integra o Contrato de Prestação de Serviços, sendo entregue ao/a cliente e/ou significativo de referência. Ato que pressupõe o conhecimento e aceitação do mesmo, sendo assinada declaração para o efeito.
4. Poderão ser efetuadas alterações ao Contrato de Prestação de Serviços, mediante elaboração de uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de todos os outorgantes.
5. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação familiar.

8. Caso se verifique a frequência da AFA por outro membro do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar (aplicável a partir do segundo elemento do agregado familiar a frequentar a AFA).

ARTIGO 16º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

1. A comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes inclui os seguintes serviços/atividades:

1.1. Alojamento em quarto, com cama individual, uma mesa-de-cabeceira e guarda-roupa (tratando-se de um casal, se se verificar o falecimento de um dos conjugues, o/a sobrevivente/a será transferido/a, logo que possível, para um quarto apropriado à sua situação, quando aplicável);

1.2. Alimentação (pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar, ceia);

1.3. Cuidados de higiene pessoal e imagem efetuados por colaboradores/as da AFA (banho geral, higiene íntima, esteticista, corte de unhas, barba/depilação facial);

1.4. Cuidados de imagem efetuados por prestador/a de serviços da AFA (cabeleireiro);

1.5. Cuidados de saúde: acompanhamento médico e acompanhamento de enfermagem por profissionais da AFA; preparação e administração medicamentosa; realização de pensos / tratamento de feridas de responsabilidade que possa ser imputada à AFA;

1.6. Apoio na aquisição de medicamentos, produtos incontinência (fraldas ou pensos higiénicos) por intermédio da AFA (o valor dos produtos não está incluído na comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes);

1.7. Tratamento de roupa (lavagem, secagem, reparação e engomagem da roupa de uso pessoal assegurada pela AFA);

1.8. Atualização do Documento de Identificação do Utente do Sistema Nacional de Saúde, que sejam utentes da Extensão de Saúde de Fermentelos.

1.9. Consoante as suas necessidades e interesses, a participação nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal.

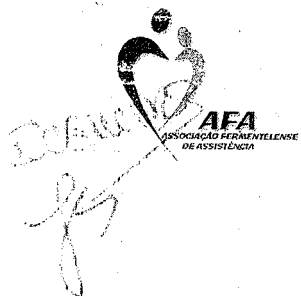
ARTIGO 17º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar/comparticipação dos descendentes não inclui os seguintes serviços/atividades:

1.1. Transportes efetuados por ambulância;

1.2. Acompanhamento médico, de enfermagem, de fisioterapia ou de outras especialidades (por exemplo: pédicure) por técnicos/as externos/as à AFA (do Sistema Nacional de Saúde ou a título particular);

1.3 Realização de pensos / tratamento de feridas provocados por fatores/ situações que não possam da responsabilidade da AFA.



ARTIGO 21º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. Após a admissão é atribuído a cada cliente um número de cliente, singular e intransmissível, que substitui o número de candidatura, e corresponde à numeração do seu Processo Individual de Cliente (PIC). Este processo divide-se em dois componentes, nomeadamente:

1.1. Processo Individual de Cliente – vertente Geral, arquivado no Gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, colaborador/a responsável pela sua atualização (com uma periodicidade mínima trimestral), constituído pelos seguintes impressos:

- 1.1.1. Ficha de Candidatura / Admissão e respetiva documentação necessária no ato da candidatura e admissão;
- 1.1.2. Comprovativo de realização de candidatura;
- 1.1.3. Contrato de Prestação de Serviços;
- 1.1.4. Programa de Acolhimento Inicial do/a cliente;
- 1.1.5. Entrevista/s de avaliação diagnóstica;
- 1.1.6. Plano Individual e respetivos relatórios;
- 1.1.7. Registo da Prestação de Serviços;
- 1.1.8. Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.

1.2. Processo Individual de Cliente – vertente Clínica, arquivado no Gabinete Médico/Enfermagem, constituído pelos seguintes impressos:

- 1.2.1. Entrevista de Avaliação Diagnóstica Enfermagem;
- 1.2.2. Guia de Tratamento;
- 1.2.3. Escala de aplicação no âmbito da enfermagem;
- 1.2.4. Relatórios médicos;
- 1.2.5. Registo de Sinais Vitais;
- 1.2.6. Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.

2. Toda a informação constante no Processo Individual de Cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Protecção de Dados Pessoais (Lei 58/2019 de 8 de Agosto). O cliente e significativo (s) devem ter conhecimento da informação constante no Processo Individual de Cliente e podem solicitar o acesso a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nelas contidas (acesso sujeito a autorização do cliente - e desde que se revele absolutamente imprescindível - ou de decisão judicial interposta para o efeito).

ARTIGO 22º - PLANO INDIVIDUAL

1. Da avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do/a cliente, do Relatório do Programa de Acolhimento Inicial, e de outros dados de observação e/ou registos, relatórios de avaliação ou informações relevantes (internas ou externas à AFA), procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as estratégias delineadas para responder às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do/a cliente, numa visão holística do mesmo.



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

5.1. Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;

5.2. Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação do/a cliente e/ou significativo (s) ao funcionamento da Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, a AFA procede a uma avaliação da situação com o/a cliente e/ou significativo (s) e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a AFA, mediante deliberação da Direção, procede à suspensão (nos casos de situações menos gravosas) ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique), comunicada por carta registada, válida 8 (oito) dias após a data da receção.

5.3. O/A cliente e/ou significativo (s) poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, como a mudança de residência. Esta só será válida 30 (trinta) dias após preenchimento de impresso próprio, a solicitar à Direção da AFA a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, com a devida explanação do (s) motivo (s).

5.4. Caducidade (p.e. morte do cliente, ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias, transferência de Resposta Social).

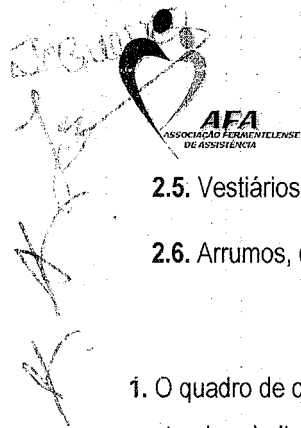
ARTIGO 20º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. Na data de início da prestação de serviços terá início o Programa de Acolhimento Inicial (PAI) que, sob a responsabilidade do/a Diretor/a Técnico/a, e com a participação e o contributo dos/as colaboradores/as da Resposta Social, do/a cliente e significativo (s) na sua conceção, visa promover um processo de integração e adaptação eficaz na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

2. Durante o Programa de Acolhimento Inicial, proporciona-se ao significativo o acompanhamento noturno do/a cliente, de acordo com as possibilidades e condições disponibilizadas pela AFA, e respeitando sempre a intimidade e descanso dos outros clientes.

3. Após 30 (trinta) dias, será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, assegurando-se a participação do/a cliente e significativo (s) na mesma.

4. Se durante o Programa de Acolhimento Inicial se verificar que o/a cliente e/ou significativo (s) não se integra (m) ou adapta(m) ao funcionamento da Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, proceder-se-á à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente e/ou significativo (s) de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.



2.5. Vestiários dos/as colaboradores/as;

2.6. Arrumos, dispensas e salas das máquinas.

ARTIGO 24º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

1. O quadro de colaboradores/as afetos/as à Resposta Social encontra-se afixado no placar informativo, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), bem como o seu horário de trabalho, formação e conteúdo funcional de acordo com a legislação em vigor.
2. A gestão da Resposta Social compete ao/à Responsável da Resposta Social, cujo nome, formação e horário de trabalho se encontra afixado no placar informativo da Resposta Social, de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 25º - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções (Portaria n.º 67/2012, de 21 de março), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

ARTIGO 26º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
2. As refeições processam-se, normalmente, segundo o seguinte horário:
 - 2.1. Pequeno-almoço: 9h00;
 - 2.2. Almoço: entre as 12h30 e 13h30;
 - 2.3. Lanche: 16h30;
 - 2.4. Jantar: entre as 19h00 e 20h30;
 - 2.5. Ceia: 22h30.
3. As visitas aos/as clientes, devidamente consentidas por estes, deverão efetuar-se, preferencialmente, entre as 10h00 e as 19h00. Caso o/a cliente, por motivos de saúde, não se possa ausentar do quarto, as visitas poderão ser efetuadas neste, com a devida autorização e supervisão de um/a colaborador/a, no horário previamente estipulado.
4. Os Serviços Administrativos da AFA funcionam em dias úteis, das 9h00 (nove horas) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 19h00 (dezanove horas).
5. O horário de atendimento do/a Técnico/a Responsável encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social.



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

2. O Plano Individual é elaborado, implementado e posteriormente avaliado e revisto sempre que necessário, com a colaboração de todos/as os/as intervenientes, especificamente, os/as colaboradores/as (internos/as ou externos/as à AFA), o/a cliente.

3. Todos os intervenientes na elaboração do Plano Individual devem assinar o mesmo, para proceder à sua validação. Sempre que não se verifique a sua assinatura 10 (dez) dias úteis após a elaboração do Plano Individual, por motivos não imputáveis à AFA, considera-se que este se encontra automaticamente validado.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 23º - INSTALAÇÕES

1. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS desenvolve-se em equipamento, partilhado pelas Respostas Sociais de CENTRO DE DIA e SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. O equipamento situa-se na Rua João Nunes Geraldo, nº10, 3750-466 Fermentelos, e é constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos clientes, com supervisão dos colaboradores:

- 1.1. Gabinete para Responsáveis das Respostas Sociais da 3ª idade;
- 1.2. Serviços Administrativos;
- 1.3. Gabinete de Enfermagem;
- 1.4. Gabinete Médico;
- 1.5. Quartos;
- 1.6. Sala de Convívio;
- 1.7. Refeitório;
- 1.8. Instalações sanitárias reservadas aos/às clientes;
- 1.9. Sala de Fisioterapia;
- 1.10. Cabelheiro.

2. A Resposta Social possui, ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as ou elementos dos órgãos de gestão e interditas aos/às clientes, nomeadamente:

- 2.1. Sala da Direção;
- 2.2. Cozinha;
- 2.3. Lavandaria;
- 2.4. Instalações sanitárias reservadas aos/às colaboradores/as;

ARTIGO 27º - ALIMENTAÇÃO

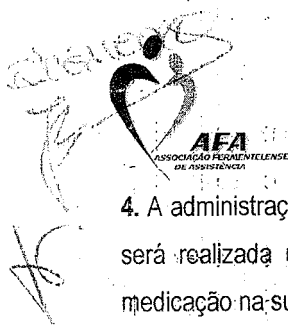
1. A alimentação fornecida pela AFA é elaborada sob orientação de Nutricionista e as ementas encontram-se afixadas em local visível.
2. Caso o/a cliente e/ou significativo (s) pretenda (m), por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela AFA, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes.
3. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais, justificadas, obrigatoriamente, mediante declaração médica, a AFA compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação.
4. A entrega de alimentos e/ou bebidas aos/às clientes provenientes do exterior da AFA só será possível mediante autorização do/a Técnico/a Responsável da Resposta Social ou de outro elemento da equipa técnica. Esta só se poderá efetuar após preenchimento de impresso próprio, assinalando se se destina a consumo individual ou de todos/as os/as clientes. Os alimentos destinados a consumo individual deverão ser entregues aos/às colaboradores/as da Resposta Social, que procedem à sua identificação e os distribuem nos momentos considerados oportunos.

ARTIGO 28º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

1. Na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, os cuidados de higiene pessoal e imagem são realizados por colaboradores/as da AFA.
2. Se o/a cliente e/ou significativo (s) pretenda (m), por opção própria, usufruir de outros produtos ou serviços que não os disponibilizados pela AFA, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.

ARTIGO 29º - CUIDADOS DE SAÚDE

1. Na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, os materiais e/ou utensílios específicos necessários para os cuidados de saúde indicados pelo/a médico/a de referência (p.e. materiais e/ou utensílios específicos para a realização de pensos; fitas para medição da glicemia) deverão ser adquiridos pelo/a cliente e/ou significativo (s), não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.
2. Aquando da admissão na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS o/a cliente será acompanhado/a pelo/a médico/a da AFA, que delibera quais os atos médicos, consultas, e exames complementares de diagnóstico a realizar pelo/a cliente, sendo que este não substitui o médico de família.
3. Se o/a cliente e/ou significativo (s) pretenda(m), por opção própria, usufruir de acompanhamento médico, de enfermagem ou de outros técnicos externos à AFA (do Sistema Nacional de Saúde ou a título particular), deverá providenciar este acompanhamento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes.



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

4. A administração medicamentosa na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS apenas será realizada mediante apresentação da prescrição médica e o preenchimento de impresso próprio e a entrega da medicação na sua embalagem original e devidamente identificada.
5. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente será encaminhado/a para o Hospital mais próximo, acompanhado/a por colaborador/a da AFA, sendo o (s) significativo (s) imediatamente contactado (s) (quando possível, será o (s) mesmo (s) a assegurar o acompanhamento do/a cliente).
6. Em caso de falecimento do/a cliente, o/a Técnico/a Responsável da Resposta Social será imediatamente contactado/a, para comunicar ao (s) significativo (s) a notícia. A realização da cerimónia fúnebre é da responsabilidade do (s) significativo (s), que deve (m) comparecer de imediato na AFA. Apenas nos casos em que o/a cliente não possua significativo (s), a AFA responsabiliza-se pela realização da cerimónia fúnebre, no cemitério local, revertendo para si o subsídio de funeral.

ARTIGO 30º - AJUDAS TÉCNICAS E PRODUTOS DE APOIO

1. É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo (s) a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte da AFA, que determina a sua utilização.
2. No caso de a reparação da ajuda técnica ou produto de apoio ser realizada por parte da AFA, será comunicada ao/a cliente e/ou significativo para respetiva liquidação da despesa, após contacto e aceitação.

ARTIGO 31º - PLANO DE ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Anualmente é elaborado, com a colaboração da equipa técnica da AFA e dos clientes, um Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) para as Respostas Sociais para a População Adulta Idosa, considerando, nomeadamente:
 - 1.1. Plano de Atividades da AFA;
 - 1.2. Avaliação, monitorização e revisão dos Planos Individuais dos/as clientes,
 - 1.3. Recursos existentes na comunidade ou disponibilizados pelos parceiros, formais e informais;
 - 1.4. Resultados de monitorizações e avaliações do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal de períodos anteriores.
2. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compromete-se a:
 - 2.1. Respeitar a decisão de participação nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo (s);
 - 2.2. Reunir todas as condições para a prática das atividades previstas (p.e. exigir atestado médico de aptidão para a realização de atividades de índole desportiva; nas atividades a realizar no exterior, os/as clientes serão transportados nos veículos da AFA, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma);

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

2.3. Informar o/a cliente e/ou significativo (s) e todos os intervenientes das alterações nas actividades previstas no Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal.

3. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS só assegura a participação do/a cliente nas actividades realizadas no exterior mediante o preenchimento, por parte do/a cliente e significativo (s) de impresso próprio, disponibilizado aquando da admissão do/a cliente.

4. A avaliação e revisão do Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal é realizada sempre que necessário, com a colaboração de todos os intervenientes, nomeadamente, dos/as colaboradores/as (internos/as ou externos/as à AFA) e dos/as clientes.

ARTIGO 32º - SAÍDAS AO EXTERIOR (PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES)

1. A participação nas actividades, como passeios ou que envolvam deslocação, deverá conciliar-se entre as condições de mobilidade do/a cliente e as condições arquitetónicas do espaço.

2. Nas actividades a realizar no exterior, os/as clientes serão transportados nos veículos da AFA, devidamente identificados, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma.

3. Aquando do transporte de pessoas em veículos da AFA deve garantir-se a colocação de cintos de segurança em cada uma das pessoas que irá deslocar-se, no caso de cadeira de rodas deve confirmar-se a estabilidade e imobilidade da mesma com a colocação de dispositivos de retenção.

4. Para as saídas ao exterior circulando como peões, deve acompanhar-se a pessoa sempre pelo lado de fora – deslocando-se o/a idoso/a na zona mais distante relativamente à via de trânsito. Sempre que possível devem utilizar-se os passeios e ruas/caminhos menos movimentados.

5. Todos/as os/as colaboradores/as podem sair com um/a cliente da Resposta Social de ERPI, com obrigatoriedade de aviso prévio à pessoa responsável pela Resposta Social, identificando o dia, local, período e motivo da saída. O período da saída deve corresponder, aproximadamente, ao tempo da execução da actividade.

ARTIGO 33º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES E/OU SIGNIFICATIVO(S)

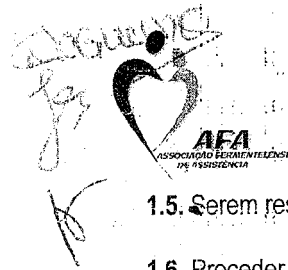
1. São direitos dos/as clientes e significativo (s):

1.1. Usufruir dos serviços incluídos na comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes;

1.2. Participar nas actividades previstas no Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, consoante as suas necessidades e interesses;

1.3. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas, são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e clientes da AFA;

1.4. Serem respeitados por todos/as os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão da AFA;



- 1.5. Serem respeitados pelos restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;
- 1.6. Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou o registo de ocorrências junto do/a Diretor/a Técnico/a da AFA.
2. São deveres dos/as clientes e significativo (s):
 - 2.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;
 - 2.2. Cumprir todas as regras da AFA relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
 - 2.3. No âmbito da candidatura, da admissão e da prestação de serviços:
 - 2.3.1. Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela AFA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 2.3.2. Informar a AFA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
 - 2.3.3. Manter actualizados os seus contactos;
 - 2.4. Proceder pontualmente ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;
 - 2.5. Relativamente às suas ausências:
 - 2.5.1. Informar um/a colaborador/a sempre que pretenda ausentar-se das instalações da AFA;
 - 2.5.2. Avisar com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 2.5.3. Avisar com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da Resposta Social. Caso se verifique uma situação imprevista (p.e. doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;
 - 2.5.4. Regressar às instalações da AFA até, preferencialmente, as 22h00 (vinte e duas horas);
 - 2.6. Disponibilizar sempre que necessário, ou requerido, as ajudas técnicas e/ou produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte da AFA;
 - 2.7. Atualizar junto dos/as colaboradores/as a listagem de bens, objetos e/ou valores que se encontram sob a responsabilidade da AFA;
 - 2.8. Não transportar alimentos ou objetos perecíveis para o quarto;
 - 2.9. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica da AFA;
 - 2.10. Respeitar os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão da AFA;
 - 2.11. Respeitar integralmente os/as restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;
 - 2.12. Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados na AFA.

ARTIGO 34º - DIREITOS E DEVERES DOS VISITANTES

1. São direitos dos visitantes:

- 1.1. Privacidade e intimidade na visita ao/a cliente;
- 1.2. Serem respeitados por todos/as os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão da AFA;
- 1.3. Serem respeitados pelos/as restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;

2. São deveres dos visitantes:

- 2.1. Respeitar a vontade do/a cliente em relação à sua visita;
- 2.2. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da Resposta Social sem a autorização e supervisão de um colaborador, a interdição de entregar bebidas e/ou alimentos aos clientes;
- 2.3. Cumprir todas as regras da AFA relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 2.4. Respeitar os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão da AFA;
- 2.5. Respeitar integralmente os restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela AFA;
- 2.6. Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na AFA.

ARTIGO 35º - DIREITOS E DEVERES DA AFA

1. São direitos da AFA:

- 1.1. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;
- 1.2. Fazer cumprir todas as regras relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.3. Mediante as ocorrências ou irregularidades que interfiram com o funcionamento da Resposta Social, quer considerando o presente Regulamento Interno, quer considerando o Sistema de Gestão da Qualidade, proceder às seguintes ações, cuja decisão produz efeito no dia em que é conhecida pelo/a cliente e/ou significativo ou visitante:
 - 1.3.1. Advertência verbal;
 - 1.3.2. Repreensão registada;
- 1.4. Proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços se, âmbito da admissão e da prestação de serviços:
 - 1.4.1. O/A cliente e/ou significativo (s) não declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pela AFA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 1.4.2. O/A cliente e/ou significativo (s) não informar a AFA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas.
- 1.5. A interdição de fumar e possuir e/ou beber bebidas alcoólicas nas suas instalações.

2. São deveres da AFA:



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 2.1.** Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- 2.2.** Disponibilizar um quadro de colaboradores com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- 2.3.** Atualizar os Processos Individuais dos/as Clientes;
- 2.4.** Atualizar o preço dos serviços extra e condições de prestação de serviços.

ARTIGO 36º - CONFIDENCIALIDADE

1. A AFA garante ao cliente, e significativo (s) respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a Lei de Protecção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro), só podendo ser utilizada por outros mediante autorização do/a cliente (e desde que se revele absolutamente imprescindível) ou de decisão judicial interposta para o efeito.

ARTIGO 37º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

1. A AFA, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, possui um procedimento documentado que define as formas de prevenção, actuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos aos seus clientes.

ARTIGO 38º - GESTÃO DE BENS, OBJETOS E/OU VALORES

1. Para a decoração do espaço privado (quarto), a AFA permite aos seus clientes molduras, imagens e artigos religiosos. Permite, igualmente, a presença de televisão e/ou rádio, desde que a sua utilização não interfira com o bem-estar dos/as restantes clientes (encontra-se dependente do consentimento dos clientes que partilham o mesmo espaço, quando aplicável).

2. A AFA não permite a utilização de velas, isqueiros ou outros objetos que considere que representem perigo para os seus clientes.

3. A AFA responsabiliza-se apenas pelos bens, objetos e/ou valores que, no âmbito da prestação de serviços, o/a cliente e/ou significativos entreguem à sua responsabilidade (procedendo à sua identificação), ficando à guarda da instituição em local próprio. Os bens, objetos e/ou valores devem ficar devidamente mencionados em impresso próprio, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, preenchido aquando da admissão e atualizado sempre que se revele necessário.

4. A AFA poderá solicitar ao/a cliente e/ou significativos (s) o reforço de pertences que considere necessários para a prestação de serviços (p.e. roupa). Estes deverão providenciar o seu fornecimento, de forma a não interferir com a qualidade dos cuidados.

5. Caso o/a cliente e/ou significativos pretendam retirar bens, objetos e/ou valores das instalações da AFA devem solicitar autorização a um/a colaborador/a, que deve atualizar a listagem de bens/ pertences junto do/a Responsável da Resposta Social.

6. Após o falecimento do/a cliente, os seus bens, objetos e/ou valores serão restituídos ao (s) significativo

(s), de acordo com as indicações dadas pelo/a cliente (quando aplicável).

ARTIGO 39º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. De acordo com a legislação em vigor, a AFA possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado:
 - 1.1. Junto dos Serviços Administrativos da AFA, no horário de funcionamento dos mesmos;
 - 1.2. Junto dos/as Colaboradores/as ou da Responsável da Resposta Social, em horário de não funcionamento dos Serviços Administrativos;
 - 1.3. Acesso à Plataforma do livro de Reclamações Eletrónico, através do <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 40º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS/RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. As lacunas verificadas, bem como os casos omissos, duvidosos ou de carácter excepcional, considerando o presente Regulamento Interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da AFA.
2. Para a resolução de qualquer litígio emergente, a AFA atribui competência exclusiva ao Tribunal Judicial de Águeda da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

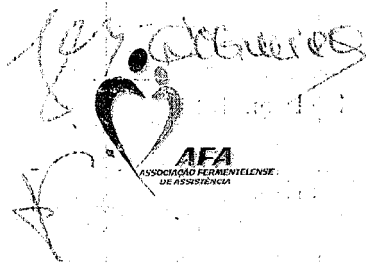
ARTIGO 41º

ALTERAÇÕES EFETUADAS AO REGULAMENTO INTERNO

O RI deve ser revisto sempre que se considere oportuno, devendo as alterações efetuadas ser comunicadas à Segurança Social 30 dias antes da sua entrada em vigor.

ARTIGO 42º - ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 17 de janeiro de 2025 revogando na sua totalidade o anterior datado de 27 de novembro de 2019.



ARTIGO 42º - CONTROLO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEUDO DA REVISÃO
01 de Junho de 2011	01	Redação da versão original
31 de Março de 2014	02	<u>Alterada a redação dos artigos:</u> Art.º 4 - Alterado o ponto 1, nomeadamente 1.3. Art.º 5 - Alterado o ponto 2. Art.º 6 - Alterado o ponto 2, nomeadamente 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10 e 2.11. Art.º 7 - Alterado o ponto 2. Art.º 8 - Alterado o ponto 4. Art.º 9 - Alterado o ponto 2, nomeadamente 2.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8 e 2.1.9. Também o ponto 2.2, nomeadamente, 2.2.1., 2.2.2., 2.2.3. E ponto 2.3, nomeadamente 2.3.2 e 2.3.3. Alterado o ponto 3. Acrescentado o ponto 5. Art.º 10 - Alterado o ponto 3 e 12. Art.º 11 - Alterado o ponto 1, nomeadamente 1.3. Art.º 12 - Alterado o ponto 1, nomeadamente 1.2; eliminado o ponto 1.3. e acrescentado o ponto 1.4. Art.º 13 - Alterado o ponto 1. Art.º 14 - Alterado o ponto 3. Art.º 15 - Alterado o ponto 3. Art.º 16 - Alterado o ponto 1.1 – nomeadamente, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.8, 1.1.9, 1.1.10. Eliminado o ponto 1.1.11. Alterado os pontos 1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5 e 1.2.6. Art.º 17 – Alterado o ponto 2. Art.º 20 - Alterado o ponto 2, nomeadamente 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5, ponto 3 e 4. Art.º 23 - Alterado o ponto 4. Art.º 26 - Alterado o ponto 1 e ponto 4. Art.º 33 - Alterado o ponto 1.
Julho 2015	03	<u>Parte II</u> <u>Capítulo I</u> Art.º 3º - Alterada a redação do ponto 1, nomeadamente 1.3 <u>Capítulo II</u> Art.º 5º - Alterada a redação do ponto 2. (bem como em todos os artigos onde constava a designação. de “mensalidade/comparticipação familiar”) Art.º 7º - Alterada a redação do ponto 3. Art.º 10º - Alterada a redação do ponto 1; acrescentadas as alíneas de a) a e) no ponto 2 e os pontos 2.1, 2.2 e 2.3; alterada a redação dos pontos 4., nomeadamente 4.3, 5, 7, 9 e 10. Art.º 11º - Alterada a redação do ponto 1, nomeadamente 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.8; acrescentado o ponto 1.4 e alteração da respetiva numeração dos restantes. Art.º 12º - Acrescentado o ponto 1.5. Art.º 13º - Alteração do ponto 1; acrescentado o ponto 2. <u>Capítulo III</u> Art.º 23º - Alteração da redação dos pontos 2, 3 e 5. Art.º 25º - Alteração da redação do ponto 3.
		Art.º 2º - Alterada a redação. Art.º 4º - Alterada a redação.



Associação Fermentelense de Assistência

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 43º - APROVAÇÃO

Fermentelos, 12 de Dezembro de 2024

A DIREÇÃO

Presidente:

João Carlos

Secretário:

Carolina Nogueira

Tesoureiro:

João Maria Sousa

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

		Art.º 5º - Alterada a redação. Art.º 7º - Alterada a redação. Art.º 8º - Alterada a redação. Art.º 9º - Alterada a redação. Art.º 11º - Alterada a redação. Art.º 12º - Criado novo artigo. Art.º 13º - Alterada a redação. Art.º 14º - Alterada a redação. Art.º 15º - Alterada a redação. Art.º 16º - Alterada a redação. Art.º 20º - Alterada a redação. Art.º 23º - Alterada a redação. Art.º 24º - Criado novo artigo. Art.º 25º - Alterada a redação. Art.º 30º - Alterada a redação. Art.º 32º - Criado novo artigo. Art.º 39º - Alterada a redação.
Julho 2017	04	Art.º 38º - Alterada a redação.
Novembro de 2019	05	Art.º 4º - Alterado ponto 1.1. Art.º 6º - Alterado ponto 3 para Art.º 7º. Art.º 7º - Alteradas alíneas do ponto 1. Alterada redação do ponto 5. Eliminado ponto 3. Art.º 8º - Alterada a redação. Art.º 9º - Alterados os critérios de admissão. Art.º 12º - Ponto 1.3 passa a ser o Art.º 18º e os restantes alteram. Art.º 13º - Alterada a redação das alíneas do ponto 2. Alterado ponto 3 e gerado novo ponto (5). Art.º 14º - Alterada a redação. Art.º 15º - Substituído artigo, sendo ajustada numeração dos seguintes. Art.º 16º - Gerados novos pontos. Art.º 17º - Alterada a designação do ponto. Art.º 19º - Alterada a redação do ponto 3. Art.º 21º - Alterada a redação das alíneas do ponto 1. Art.º 23º - Alterada a redação do ponto 1. Art.º 26º - Alterada a redação dos pontos 2 e 4. Art.º 28º - Alterada a redação do ponto 1. Art.º 30º - Gerado novo ponto (2). Antigo Art.º 30º - Artigo passou a ser o 15º.
Dezembro 2024	06	Alteração da redação da alínea 1.5. do Artigo 3º. Retirado o nº 1.7 do Artigo 3º. Acrescentadas as alíneas 1.8 e 1.9 do Artigo 3º. Alteração da redação do ponto 1 do Artigo 7º. Alteração da redação do ponto 2 do artigo 8º. Alteração da redação do artigo 9º. Alteração da redação dos pontos 1, 5, 7 e 8 do artigo 14º. Alteração da redação do ponto 6 do artigo 15º. Alteração da redação do ponto 2 do artigo 17º. Alteração da redação do artigo 39º. Alteração da redação dos artigos 40 e 41º.

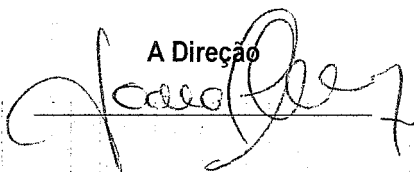
ANEXO

Tabela de Preços dos Serviços Extra

Respostas Sociais para a 3ª Idade	
Resposta Social: Estrutura Residencial para Idosos	
Transporte e consultas e/ou tratamentos do SNS ou particular	0,50€ / Km
Acompanhamento a consultas e/ou tratamentos do SNS ou particular	12 € / acompanhamento – ½ dia
	30€ acompanhamento – Dia Completo
Podologia	15€ Sessão

Fermentelos, 18 de Outubro de 2024

A Direção



Cristina Nogueiras

