



AFA

ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ÍNDICE

PARTE I – ENQUADRAMENTO

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

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJETIVOS	5
---	---

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

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES	6
--	---

ARTIGO 6º - ATENDIMENTO AO/À CANDIDATO/A A CLIENTE	6
ARTIGO 7º - CANDIDATURA	7
ARTIGO 8º - SELEÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS	8
ARTIGO 9º - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	8
ARTIGO 10º - LISTA DE CANDIDATOS	8
ARTIGO 11º - GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS	9
ARTIGO 12º - ADMISSÃO	9
ARTIGO 13º - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	10
ARTIGO 14º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
ARTIGO 15º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	14
ARTIGO 16º - SERVIÇOS EXTRA	14
ARTIGO 17º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	15
ARTIGO 18º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL	16
ARTIGO 19º - PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE	16
ARTIGO 20º - PLANO INDIVIDUAL	17

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

ARTIGO 21º - INSTALAÇÕES	17
ARTIGO 22º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL	18
ARTIGO 23º - DIREÇÃO TÉCNICA	18
ARTIGO 24º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 25º - ALIMENTAÇÃO	19
ARTIGO 26º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM	19
ARTIGO 27º - AJUDAS TÉCNICAS E PRODUTOS DE APOIO	19
ARTIGO 28º - PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	20
ARTIGO 29º - PLANO DE ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL	20
ARTIGO 30º - SAÍDAS AO EXTERIOR (PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES)	21
ARTIGO 31º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES	21
ARTIGO 32º - DIREITOS E DEVERES DA AFA	22



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



Associação Fermentelense de Assistência
Regulamento Interno – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Handwritten signature and initials.

ARTIGO 33º - CONFIDENCIALIDADE	23
ARTIGO 34º - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO.....	24
ARTIGO 35º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS.....	24
ARTIGO 36º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	24
CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS	24
ARTIGO 37º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS	24
ARTIGO 38º - ENTRADA EM VIGOR.....	24
ARTIGO 39º - CONTROLO DAS REVISÕES	24
ARTIGO 40º - APROVAÇÃO	26



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 carenciadas 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.



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



Associação Fermentelense de Assistência
Regulamento Interno – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

X
R
Agueda

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 Coletiva de Utilidade Pública. Atualmente encontra-se sediada na Rua João Nunes Geraldo, freguesia de Fermentelos, concelho de Águeda.

ARTIGO 2º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno reporta-se ao funcionamento da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO que de acordo com o Artigo 2.º da Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro, "consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. "

ARTIGO 3º - 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/as clientes e/ou significativo(s);
- 1.3. Fomentar a participação ativa dos/as clientes e/ou significativo(s) e restantes *stakeholders* (partes interessadas) no funcionamento da AFA.

ARTIGO 4º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- 1.1. Acordo de Cooperação celebrado a 30 de Setembro de 1997, ao abrigo do disposto no Artigo 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio;
- 1.2. Circular de Orientação Técnica nº4 de 16 de dezembro de 2014 da Direcção-Geral da Acção Social (DGAS);
- 1.3. Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;

ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA A CRIANÇAS E PESSOAS DE TERCEIRA IDADE

Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Águeda * NIF: 501089780

Rua João Nunes Geraldo, nº10. 3750 - 466 Fermentelos

Telf. 234 721 955 * 961 326 995

www.afafermentelos.pt * geral@afafermentelos.pt



- 1.4. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- 1.5. Compromisso/Protocolo de Cooperação;
- 1.6. Contrato Coletivo de Trabalho.

ARTIGO 5º - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, segundo a Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro, tem como principais objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS/AS 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e o seu funcionamento, nomeadamente, sobre o presente Regulamento Interno (informações sobre a sua existência e descrição genérica de algumas das suas normas de funcionamento, sendo facultada uma cópia sempre que solicitado); os horários de atendimento do/a Diretor/a Técnico/a e horário e funcionamento da Resposta Social; a existência de uma Ficha de Candidatura (facultada sempre que solicitado) e a documentação exigida para formalização da candidatura (informação disponível na brochura informativa da Resposta Social, sendo facultada sempre que solicitado); a existência de critérios de admissão; as regras de gestão da Lista de Candidatos (existência de critérios de priorização); as formas de cálculo e pagamento da comparticipação familiar/ comparticipação dos descendentes; os serviços incluídos, não incluídos, extra e respectivo preçário; 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).
3. 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 7º - CANDIDATURA

X
R
Rosa

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

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.6. Declaração assinada pelo/a cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.7. Comprovativo de sócio/a do/a candidato/a, requerido nos Serviços Administrativos da AFA (quando aplicável);
- 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 agregado familiar;
- 1.10. Comprovativo de morada do/a candidato/a;
- 1.11. 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.

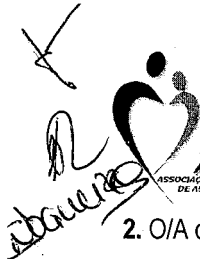
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues ao/à técnico/a responsável pela Resposta Social.

4. 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 e entrega 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 significativo(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.

5. Após a entrega da Ficha de Candidatura e respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo(s) um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma.

ARTIGO 8º - SELEÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS

1. Após a formalização da candidatura, esta é analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a que, para proceder à avaliação da mesma, realiza uma visita para avaliação do domicílio e das condições de vida do/a candidato/a a cliente e/ou significativo(s). Desta visita, previamente acordada com o/a candidato/a a cliente e/ou significativo(s), resulta a elaboração de um relatório e de um parecer técnico, que é apresentado à Direção da AFA, a quem compete a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente.



2. O/A candidato/a a cliente ou significativo(s) será informado da decisão da AFA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

ARTIGO 9º - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui 8 (oito) critérios de priorização das candidaturas, nomeadamente:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
	0
Situação de saúde/autonomia	5
	10
	15
	20
Vulnerabilidade económica e social	20
Inexistência de retaguarda familiar	15
Contributo pessoal e activo para o funcionamento e melhoria contínua da AFA (elementos de órgãos de gestão, fundadores da AFA e outros voluntários)	13
Frequência do conjugue na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS	7
Cliente de outra Resposta Social da AFA	7
Natural e/ou residente em Fermentelos	13
Sócio ativo da AFA	10
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 da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, 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.

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 a atualização e análise da Lista de Candidatos, 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 - ADMISSÃO

1. As admissões são efetuadas ao longo de todo o ano civil.

2. Para formalizar a admissão, é necessário o preenchimento da Ficha de Candidatura/ Admissão, bem como a entrega da seguinte documentação:

2.1. Relativa ao/à cliente:

2.1.1. Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência;

2.1.2. Fotocópia do Número de Identificação Fiscal (NIF);

2.1.3. Fotocópia do Número de Identificação da Segurança Social (NISS);

2.1.4. Fotocópia do Número de Identificação de Utente do Sistema Nacional de Saúde (SNS);

2.1.5. Outros documentos que se revelem pertinentes para a avaliação das necessidades do/a cliente.

2.2. Relativa ao agregado familiar:

2.2.1. Comprovativo do/s rendimento/s mensal/is ilíquido/s 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);

2.2.2. Comprovativo das despesas mensais fixas.

2.2.3. Outros documentos que se revelem pertinentes para a avaliação das necessidades do/a cliente.

2.3. Relativa ao(s) significativo(s):

2.3.1. Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência;

2.3.2. Fotocópia do Número de Identificação Fiscal (NIF);

2.3.3. Comprovativo dos rendimentos do significativo (Declaração de IRS relativa ao ano transato) (apenas exigido para ERI).

3. A admissão só será válida mediante 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. O/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 Admissão para não invalidar o processo de admissão.

4. No processo de admissão procede-se a uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do/a 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, e a participação e respeito pela vontade do/a cliente e/ou significativo(s), nesta avaliação.



ARTIGO 13º - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar é calculada com base na legislação em vigor, especificamente, a Circular de Orientação Técnica nº4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS) 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, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1 Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

2.2 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram como rendimentos os seguintes:

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

[Handwritten signature]

3. Considera-se como rendimento mensal ilíquido do agregado familiar, o dodecimo 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.

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);
- 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 a saúde e 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.
- 4.5 O valor da comparticipação dos descendentes e outros familiares, na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

5. De acordo com a Circular de Orientação Técnica nº4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS), para o cálculo da mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, é aplicada ao rendimento mensal *per capita*, uma percentagem entre 25% e 75%:

%/2 SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	FIM-DE-SEMANA FERIADOS
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x)	37,5%	42,5%
	Alimentação + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional	32,5%	37,5%
	Alimentação + Animação e Socialização	35%	37,5%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional	30%	32,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Animação e Socialização	32,5%	37,5%
	Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	25%	27,5%
	Outros Serviços	5%	10%

Handwritten signature and initials



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



Associação Fermentelense de Assistência
Regulamento Interno – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

% / 3 SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	FIM-DE-SEMANA FERIADOS
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x)	42,5%	47,5%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional	47,5%	52,5%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Animação e Socialização	50%	52,5%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional + Animação e Socialização	35%	37,5%
	Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional + Animação e Socialização	30%	32,5%
	Alimentação + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	45,5%	50%
	Outros Serviços	5%	10%

% / 4 OU MAIS SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	DIAS ÚTEIS	FIM-DE-SEMANA FERIADOS
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional	52,5%	55%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Animação e Socialização	52,5%	55%
	Alimentação + Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa e/ou Higiene Habitacional + Animação e Socialização	55%	60%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa e/ou Higiene Habitacional + Animação e Socialização	60%	65%
	Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa / Higiene Habitacional + Animação e Socialização	37,5%	42,5%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional + Animação e Socialização	37,5%	42,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional + Animação e Socialização	42,5%	47,5%
Outros Serviços	5%	10%	

6. A comparticipação familiar é atribuída pela Direção da AFA, tendo como limite máximo o custo médio real por cliente da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, calculado com base no ano transato.
7. A comparticipação familiar máxima não deve ultrapassar o valor do custo médio real por cliente da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
8. Sempre que o agregado familiar não apresente os documentos comprovativos dos rendimentos, a Direção da AFA atribui como comparticipação familiar o valor correspondente à comparticipação familiar máxima de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
9. 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. Podendo convencionar um montante para a comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

10. O/A cliente e/ou significativo(s) poderá solicitar a retificação/atualização da comparticipação familiar/ comparticipação dos 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.

11. A comparticipação familiar 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 14º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO inclui, consoante as necessidades e interesses do/a cliente, a participação nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal. Consoante o tipo de serviço contratualizado, a comparticipação familiar inclui:

- 1.1. Fornecimento de Alimentação – almoço e jantar, distribuídos de acordo com os horários definidos pela AFA;
- 1.2. Fornecimento de géneros alimentares – pequeno-almoço e lanche, distribuídos de acordo com os horários definidos pela AFA;
- 1.3. Higiene Pessoal - cuidados de higiene pessoal e imagem efetuados por colaboradores/as da AFA, uma vez (em fins-de-semana e feriados) a uma ou duas vezes por dia (em dias úteis). Os cuidados de higiene e imagem pessoal incluem: higiene íntima diária, banho geral uma vez por semana, corte de unhas, barba.
- 1.4. Tratamento de roupa - lavagem, secagem e engomagem da roupa de uso pessoal e da cama assegurada pela AFA;
- 1.5. Higiene Habitacional – Limpeza das divisões da habitação estritamente necessárias para a prestação de serviços.
- 1.6. Teleassistência.
- 1.7. Serviços de sociabilização/animação – abrange no mínimo quatro atividades semanais que podem variar entre animação, lazer, cultura, acompanhamento na aquisição de bens e géneros alimentícios, no pagamento de serviços e/ou deslocação a entidades na comunidade.
- 1.8. Pequenas reparações no domicílio do cliente, de acordo com os horários definidos pela AFA;

ARTIGO 15º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO não inclui os seguintes produtos e serviços:

- 1.1. Transportes efetuados por ambulância;
- 1.2. Acompanhamento médico, de enfermagem (avaliação de tensão arterial e/ou glicémia), reabilitação/ fisioterapia ou de outras especialidades (da AFA, do Sistema Nacional de Saúde, ou a título particular);
- 1.3. Medicamentos, fraldas, pensos e resguardos.



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



Associação Fermentelense de Assistência
Regulamento Interno – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 1.4. Gel de banho, champô, creme hidratante e outros produtos necessários para a prestação de cuidados de higiene pessoal e imagem. É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo(s) fornecerem o material necessário para a prestação do serviço;
- 1.5. Material de pensos.
- 1.6 Marcação da roupa de acordo com a identificação definida pela instituição.

ARTIGO 16º - SERVIÇOS EXTRA

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO coloca à disposição dos/as seus/suas clientes, mediante vaga e disponibilidade da mesma, os seguintes serviços extra:

SERVIÇO EXTRA
Hidroterapia (em local, periodicidade e horário definido pela AFA).
Reabilitação Psicomotora/Fisioterapia.
Transporte e/ou acompanhamento a consultas do Sistema Nacional de Saúde ou a título particular.

2. O valor imputado a cada um dos serviços encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social. Os valores poderão sofrer alterações, sendo revistos anualmente pela Direção da AFA.

ARTIGO 17º - 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 e é anexado ao Contrato de Prestação de Serviços, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a cliente e significativo(s), das presentes regras de funcionamento.
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:
 - 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, a AFA procede a uma

ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE DE ASSISTÊNCIA A CRIANÇAS E PESSOAS DE TERCEIRA IDADE

Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Águeda * NIF: 501089780

Rua João Nunes Geraldo, nº10. 3750 - 466 Fermentelos

Telf. 234 721 955 * 981 326 995

www.afafermentelos.pt * geral@afafermentelos.pt

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 15 (quinze) 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/a cliente, ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias, transferência de Resposta Social).

ARTIGO 18º - 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 e do/a cliente na sua conceção, visa promover um processo de integração e adaptação eficaz na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

2. 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.

3. 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, proceder-se-à 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/a cliente e/ou significativo(s) de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 19º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

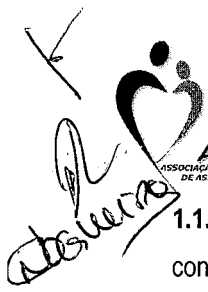
1. Após a admissão é atribuído a cada cliente um número de cliente, singular e intransmissível, que substitui o número de candidatura, e corresponde à numeração do seu Processo Individual de Cliente (PIC). Este processo divide-se em dois componentes, nomeadamente:

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. Prestação de Informação no Atendimento;

1.1.2. Ficha de Candidatura e respetiva documentação necessária no ato da candidatura (onde consta a identificação e contato do/a candidato/a);

1.1.3. Cópia da Carta de Resposta ao Processo de Candidatura/Admissão;



1.1.4. Ficha de Admissão e respetiva documentação necessária no ato da admissão (onde consta a identificação e contato do/a cliente; data de início da prestação do/s serviço/s; contato do/a médico/a assistente; informação sobre a situação social; identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável);

1.1.5. Contrato de Prestação de Serviços;

1.1.6. Programa de Acolhimento Inicial do/a cliente;

1.1.7. Entrevista/s de avaliação diagnóstica;

1.1.8. Plano Individual e respetivos relatórios;

1.1.9. Cronograma de Prestação de Cuidados/ Serviços;

1.1.10. Orientação do Caso Social;

1.1.11. Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.

1.2. Processo Individual de Cliente – vertente Domicílio, arquivado no domicílio do/a cliente, acessível aos/às colaboradores/as do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, constituído pelos seguintes impressos:

1.2.1. Contrato de Prestação de Serviços;

1.2.2. Cronograma da Prestação de Serviços;

1.2.3. Ementa semanal (quando aplicável);

1.2.4. Ficha de Cuidados Pessoais – SAD;

1.2.5. 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 Proteção de Dados Pessoais (Lei 58/2019 de 8 de Agosto). O/A 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 nele contidas (acesso sujeito a autorização do/a cliente - e desde que se revele absolutamente imprescindível - ou de decisão judicial interposta para o efeito).

ARTIGO 20º - PLANO INDIVIDUAL

1. Da avaliação multidimensional das necessidades, expetativas e interesses do/a cliente, 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, expetativas e potenciais de desenvolvimento do/a cliente, numa visão holística do/a mesmo/a.

2. O Plano Individual é elaborado, implementado e posteriormente avaliado e revisto (semestralmente e sempre que se justifique) com a colaboração de todos os intervenientes, especificamente, os/as colaboradores/as (internos/as ou externos/as à AFA) e 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 21º - INSTALAÇÕES

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

- 1.1. Gabinete do/a Diretor/a Técnico/a;
- 1.2. Serviços Administrativos;
- 1.3. Gabinete de Enfermagem;
- 1.4. Gabinete Médico;
- 1.5. Sala de Convívio;
- 1.6. Refeitório;
- 1.7. Instalações sanitárias reservadas aos/às clientes;
- 1.8. Sala de Reabilitação Psicomotora.

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;
- 2.5. Vestiários dos/as colaboradores/as;
- 2.6. Arrumos, dispensas e salas das máquinas.

ARTIGO 22º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

1. O quadro de colaboradores/as afetos/as à Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete ao/a Diretor/a Técnico/a da AFA, cujo nome, formação e horário de trabalho se encontra afixado no placar informativo da Resposta Social, de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 23º - 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 38/2013, de 30 de Janeiro), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

ARTIGO 24º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui o seguinte horário de funcionamento:

- 1.1. Dias úteis: das 8h45 (oito horas e quarenta e cinco minutos) às 17h45 (dezassete horas e quarenta e cinco minutos);
- 1.2. Fins-de-semana e feriados: das 8h30 (oito horas e trinta minutos) às 13h30 (treze horas e trinta minutos). São considerados feriados: Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa e outras datas por deliberação da Direção ao longo do ano.
2. A distribuição das refeições processa-se, normalmente, entre 12h30 (doze horas e trinta minutos) e as 13h30 (treze horas e trinta minutos).
3. 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).
4. O horário de atendimento do/a Diretor/a Técnico/a encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social.

ARTIGO 25º - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação fornecida pela AFA é elaborada sob orientação de Nutricionista, e as ementas encontram-se afixadas em local visível nas instalações da AFA, e disponíveis no Processo Individual de Cliente no domicílio (quando aplicável).
2. Caso o/a cliente e/ou significativo(s) pretenda, 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 mensalidade/complicação familiar.
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 (mediante informação em tempo útil, por parte do/a cliente e/ou significativo(s)).
4. Para o fornecimento da alimentação, o/a cliente e/ou significativo(s) deverão providenciar os produtos de apoio necessários à prestação de serviços.
5. É da responsabilidade do/a cliente e/ou do significativo(s) a gestão do consumo e a conservação adequada da alimentação e dos géneros alimentares fornecidos.

ARTIGO 26º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

1. O/A cliente e/ou significativo(s) deverão disponibilizar aos/às colaboradores/as da AFA todos os produtos para a prestação de cuidados de higiene pessoal e imagem (p.e. gel de banho, champô, creme hidratante, ...) de modo a não interferir com a qualidade da prestação de serviços.

ARTIGO 27º - 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.

2.

ARTIGO 28º - PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar 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 mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 10 (dez) do mês seguinte ao qual correspondem.

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).

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

3. Haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da comparticipação familiar quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.

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

5. 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, comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.

6. Se se verificar um atraso no pagamento da comparticipação familiar 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.



ARTIGO 29º - PLANO DE ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Anualmente é elaborado, com a colaboração da equipa técnica da AFA e dos/as clientes e/ou significativo(s), 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 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compromete-se a:

2.1. Respeitar a decisão de participação nas 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);

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

3. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO só assegura a participação do/a cliente nas atividades realizadas no exterior mediante o preenchimento, por parte do/a cliente e significativo(s) de impresso próprio, exigido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e disponibilizado aquando da admissão do cliente.

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

ARTIGO 30º - SAÍDAS AO EXTERIOR (PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES)

1. A participação nas atividades, 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 atividades 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.

[Handwritten signature]

ARTIGO 31º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

1. São direitos dos/as clientes e significativo(s):
 - 1.1. Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade/comparticipação familiar;
 - 1.2. Participar nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, consoante as suas necessidades e interesses;
 - 1.3. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, necessidades, expetativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas, o seu domicílio, condições e hábitos de vida são consideradas com dignidade e respeitadas por todos os colaboradores 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/as 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 atualizados os seus contactos;
 - 2.4. Proceder ao pagamento da participação familiar/ participação dos descendentes;
 - 2.5. Avisar com antecedência as suas ausências, especificamente:
 - 2.5.1. Com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 2.5.2. 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.
 - 2.6. Cumprir os cuidados básicos de higiene pessoal e habitacional;
 - 2.7. Disponibilizar sempre que necessário, ou requerido, as ajudas técnicas e produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte da AFA;

Handwritten signature and initials



- 2.8. Respeitar os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão da AFA;
- 2.9. Possibilitar, educadamente, durante o horário da prestação de serviços, a visita da equipa técnica da AFA, de forma a implementar, monitorizar, avaliar e rever o Plano Individual e/ou avaliar as condições da prestação de serviços;
- 2.10. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica 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.
- 2.13. Autorizar o acesso/entrada dos/as colaboradores/as da AFA, no domicílio, de forma a proceder ao cumprimento dos serviços contratados.

ARTIGO 32º - 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;
 - 1.3.3. Expulsão da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
- 1.4. Proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços se, no 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. No âmbito da prestação de serviços, mediante a entrega da chave do domicílio, por parte do/a cliente e/ou significativo(s), utilizar esta para entrar no domicílio, sempre que se revelar necessário para a prestação de serviços.

2. São deveres da AFA:

- 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/as 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;
- 2.5. Assegurar a confidencialidade dos dados dos/as clientes;
- 2.6. Assegurar que a chave do domicílio, sempre que fornecida à AFA para a realização dos serviços contratados, fique guardada em local seguro e de acesso restrito.

ARTIGO 33º - CONFIDENCIALIDADE

1. A AFA garante ao/à 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 Proteção 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 34º – CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO

1. É da responsabilidade da AFA, guardar em local seguro, a chave de acesso ao domicílio do/a cliente, sempre que a mesma lhe seja fornecida aquando da prestação de serviços.
2. Após a prestação de serviços, a chave de acesso ao domicílio é entregue na Instituição, sendo guardada em local próprio e devidamente identificada, com acesso restrito.

ARTIGO 35º - 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, atuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos aos/às seus/suas clientes.

ARTIGO 36º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. De acordo com a legislação em vigor, a AFA possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, junto dos Serviços Administrativos da AFA, no horário de funcionamento dos mesmos ou, junto dos/as colaboradores/as ou da responsável da Resposta Social, em horário de não funcionamento dos Serviços Administrativos.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 37º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS

1. As lacunas verificadas, bem como os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente Regulamento Interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da AFA.

ARTIGO 38º - ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento Interno entra em vigor a 27 Novembro de 2019, revogando o até então em vigor. Deve ser revisto sempre que se considere oportuno.

ARTIGO 39º - CONTROLO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
01 de Junho de 2011	01	Redacção da versão original
22 de Março de 2012	02	<u>Alteração da redacção, nomeadamente:</u> Art.º 12 – Alteração do ponto 1.4 Art.º 22 – Alteração do artigo – tem um ponto único Art.º 26 – Introdução do ponto 2.13. Art.º 28 – Aditamento – Art.º 28 A)
31 de Março de 2014	03	<u>Alteração da redacção, nomeadamente:</u> Art.º 5 – alteração do ponto 2 Art.º 6 – alteração dos pontos 1 e 2 (2.1 ao 2.11) Art.º 7 – alteração do ponto 2 Art.º 8 - Alteração do ponto 4 Art.º 9 – Alteração do ponto 2 (do 2.1.1 ao 2.1.9) – introdução dos pontos: 2.1.7, 2.1.8, 2.1.9; alteração dos pontos 2.2.1 ao 2.2.5; alteração dos pontos 2.3.1 e 2.2.3; alteração do ponto 2.3, nomeadamente: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3; alteração do ponto 5. Art.º 10 - Alteração do ponto 3 e ponto 11 Art.º 11 – Acrescentados os pontos 1.5, 1.6 e 1.7 Art.º 12 – Acrescentado o ponto 1.5 Art.º 13 – Acrescentado: “reabilitação psicomotora/fisioterapia ao domicílio do cliente; Consultas de psicologia Art.º 16 – Alteração dos pontos 1.1. (1.1.1 ao 1.1.10) e 1.2.4; alteração ponto 1.2.4 Art.º 20 – Alteração do ponto 3 Art.º 25 – Alteração dos pontos 1 e 4 Art.º 30 – Alteração do ponto 1 Art.º 34 - Alteração
Julho 2015	04	PARTE II CAPÍTULO I Art.º 3º - Alteração da redacção do ponto 1, nomeadamente, 1.3. CAPÍTULO II Art.º 5º - Alteração do ponto 2, nomeadamente designação de “comparticipação familiar/ participação dos descendentes” (bem como em todos os artigos onde conste a mesma). Art.º 7º - Alteração do ponto 3. Art.º 10º - Alteração do ponto 1; ponto 2, nomeadamente acrescentadas as alíneas de a) a e), acrescentado o ponto 2.1, 2.2 e 2.3; ponto 4, nomeadamente 4.3 e acrescentado o ponto 4.5; ponto 5; ponto 8 e ponto 9. Art.º 11º – Alteração da redacção do ponto 1, nomeadamente, do ponto 1.1, 1.2, 1.4 e 1.7; acrescentado novo ponto, 1.2 e



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA



		<p>alteração da respetiva numeração.</p> <p>Art.º 12º - Alteração da redação do ponto 1, nomeadamente, do ponto 1.2 e acrescentado o ponto 1.6.</p> <p>Art.º 13º - Alteração do ponto 1.</p> <p>CAPÍTULO III</p> <p>Art.º 21º - Acrescentado o ponto 5.</p> <p>Art.º 24º - Alteração da redação do ponto 3.</p>
		<p>Art.º 2º - Acrescentada informação.</p> <p>Art.º 3º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 4º - Alteração da redação do ponto 1, nomeadamente, 1.2, 1.4.</p> <p>Art.º 5º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 7º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 8º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 9º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 11º - Criado novo artigo.</p> <p>Art.º 12º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 22º - Alteração da redação.</p> <p>Art.º 23º - Criado novo artigo.</p> <p>Art.º 30º - Alteração da redação.</p>
Novembro de 2019	05	<p>Art. 7º - Alterada a redação</p> <p>Art. 9º - Alterados os critérios de admissão</p> <p>Art. 10º, ponto 2 - Alterada a redação</p> <p>Art. 12º - Alterados os pontos e redação</p> <p>Art. 13º, ponto 5 - Alterada a tabela de serviços e ponto 9 alterada a redação</p> <p>Art. 14º - Alterada a redação</p> <p>Art. 19º, ponto 2 - Alterada a legislação</p> <p>Art. 24º - Alterados os horários</p>

ARTIGO 40º - APROVAÇÃO

Fermentelos, 26 de NOV de 2019

A DIREÇÃO

Presidente: João Ferreira

Secretário: Cristina Maria Pombosa Borges Pires

Tesoureiro: Luísa Rodrigues

